DAIKIN

CSR報告書 2008

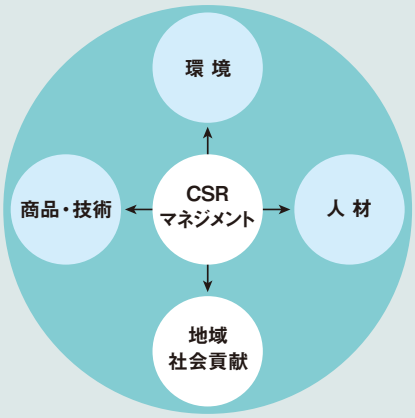
Corporate Social Responsibility Report

編集方針

本冊子では、ダイキンの最重要課題である「地球温暖化防止」をはじめとする重要なCSRの取り組みを中心に報告しています

本報告書はダイキングループのCSR（企業の社会的責任）と、それを果たすための取り組みについて、基本的な考え方と2007年度の実績、今後の計画を報告するものです。

冊子編集にあたっては、私たちがCSR活動において特に重要なテーマと考えている「CSRマネジメント」「環境」「商品・技術」「人材」そして「社会貢献」という軸で章を構成しています。また各章ではダイキングループが力を入れていることと、各ステークホルダーからの関心が高いと思われることを優先的に報告しています。各章に設けた特集ページでは、地球温暖化防止やお客様へのサービス品質の向上、従業員の能力開発など近年私たちが特に注力している話題を取り上げ、日本だけでなく、海外のダイキングループ各社の取り組み事例についても紹介しています。



各ステークホルダーの皆様に対する責任と行動をWEBサイトで報告しています

本報告書では、ダイキンの重要テーマをわかりやすくお伝えするために、優先順位の高い情報に絞り込んで報告しています。詳細なデータや事例などについてはWEBサイトに掲載しています。

WEBサイトは、環境保全活動への取り組みをまとめた章と、「お客様」「お取引先様」「株主・投資家の皆様」「従業員」「地域社会」というステークホルダーごとの章を設け、アクセスされた方のお立場ごとに知りたい情報がすぐに得られるようにしています。

http://www.daikin.co.jp/csr/index.html

WEB掲載マーク 詳細WEB

本報告書では、ダイキングループのCSR活動の全体像をわかりやすくするために、重要テーマに絞りこんで編集・報告しています。各記事に関連する詳細情報や事例などはWEBに掲載していますので、上記のマークがついた情報についてはWEBをご覧ください。
なお本報告書P52に、WEB掲載情報の一覧表を掲載しています。

CSR報告WEB版
冊子発行の約1～2ヵ月後

WEB掲載情報を参照する場合は・・・

本報告書の記事を読みながらWEBサイトに掲載した関連情報を参照する場合は、下記URLにアクセスしてください。ここには、本報告書関連情報の一覧表があり、ワンクリックで参照したいWEBページが開くようにしています。

http://www.daikin.co.jp/csr/report/web_index.html

報告範囲

報告対象組織：

ダイキン工業株式会社およびその連結子会社を報告対象としています。ただし、環境パフォーマンスデータの集計範囲はダイキン工業株式会社の生産事業所4拠点と、国内生産子会社8社、海外の生産子会社17社としています。（社名などは、WEBをご覧ください）

なお、2006年に買収したO. Y. L. INDUSTRIES BHD およびその子会社は、P3－6「ダイキングループの事業」における業績、従業員数、子会社数を除いて含めていません。

報告対象期間： 2007年4月1日～2008年3月31日

発行日： 2008年6月発行。次回発行予定は2009年6月です。

参考にしたガイドライン：

環境省「環境報告書ガイドライン（2000年版／2003年版）」
GRI（Global Reporting Initiative）
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002（第2版）」
および「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版（G3）」

お問い合わせ先：

ダイキン工業株式会社 CSR・地球環境センター
TEL（06）6374-9304　FAX（06）6373-4380
E-mail csr@daikin.co.jp

ご注意

2007年度の環境保全活動を報告するに当たり、データを精査、これを修正した結果、2006年度の報告書と実績数値が異なっている項目があります。また、端数処理のため、合計が合わない項目があります。

将来に関する予測・予想・計画について

本報告書には、「ダイキン工業株式会社とその連結子会社」（ダイキングループ）の将来に関する予測・予想・計画なども記載しています。これらは、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性が含まれています。したがって、将来の事業活動の結果や将来に惹起する事象が本冊子に記載した予測・予想・計画とは異なったものとなる可能性があります。

Contents

ダイキングループの事業

「空調機器」と「フッ素化学」のトップクラスメーカーとして 3

従業員36,400人の世界的企業グループとして 5

トップコミットメント

地球環境問題への対応と企業成長を両立させ持続可能な社会の実現を目指します 7

ステークホルダーへの責任

「空気」の技術とノウハウを活かしてステークホルダーとともに成長していきます 9

CSRマネジメント 11

企業価値の向上 13

環 境　「環境貢献先進企業」を目指して

特集 ①

ヒートポンプ技術で地球温暖化防止に貢献

世界中で各地の気候・事情に適した省エネ空調を提案しています 15

特集 ②

世界中の工場で温室効果ガス削減を推進

グループ全社が最重要課題として取り組んでいます 19

トピックス 22

1 従業員の家族も一緒にエコアクション　2 お客様と一緒に「緑を増やす」エアコン

パフォーマンス報告 23

事業活動における環境テーマと負荷の全体像 23

中期戦略経営計画（FUSION10）における環境テーマ 25

環境マネジメントシステム 27

地球温暖化防止～生産・輸送・販売～ 29

製品での環境配慮 32

生産・調達時の環境保全活動 35

商品・技術　お客様に満足していただくために

特集 ③

アフターサービスでも“ここちよさ”を実現

販売店・施工店、従業員のサービス品質を高めています 37

パフォーマンス報告 40

人 材　従業員が能力を発揮するために

特集 ④

一人ひとりの成長の総和がグループ発展の基盤

世界各地で、一人ひとりの向上心を応援しています 43

パフォーマンス報告 46

社会貢献　地域社会と共生して

特集 ⑤

地域に根ざし、社会に役立つ企業を目指して

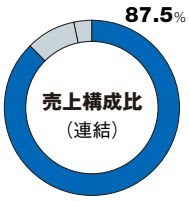
良き地球市民として、ダイキン独自の社会貢献を考えていきます 49

第三者意見 51

社会からの評価／WEB掲載情報 52

空調事業

住宅用エアコンから大規模空調システムまでを揃えた、総合空調メーカー



ダイキングループは、住宅用エアコンから、オフィス・店舗・工場などで使われる業務用エアコン、空港などで導入されている大規模な空調システムまで、幅広い製品を社会に提供している世界トップクラスの総合空調メーカーです。

業界No.1の省エネ性を実現した住宅用エアコン「うるるとさらら」や、寒冷地でも使えるヒートポンプ式の暖房・給湯器など、環境に配慮し、かつ快適な空間を創造する製品の開発に力を入れています。

住宅用空調で——

ルームエアコン
2008年度
RXシリーズ

給湯・暖房で——

ダイキンエコキュート

空気清浄機で——

除加湿清浄機
「クリアフォース」

業務用・大型空調で——

高効率二段ターボ冷凍機

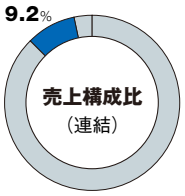
ダイキングループの事業

「空調機器」と「フッ素化学」のトップクラスメーカーとして

ダイキングループは、世界有数の空調機器とフッ素化学分野のメーカーです。
空調機器とその冷媒であるフルオロカーボンを開発・生産する世界唯一のメーカーである私たちは、
地球温暖化防止への取り組みを最重要課題と捉え、環境対策でも世界トップレベルを目指しています。

化学事業

世界一の製品群を誇るフッ素化合物



「熱に強い」「薬品に侵されない」という安定性と「水や油をはじく」「滑りやすい」といった特性を発揮するフッ素化合物を開発。フッ素樹脂・フッ素ゴムなどの製品が、自動車から最先端の半導体製造装置、家庭用品まで、幅広く活用されています。

自動車で——

過酷な条件下でも使用できるフッ素ゴム

半導体分野で——

優れた耐熱性、耐薬品性を持つ半導体製造用フッ素樹脂製品

冷凍・空調機器で——

フルオロカーボン冷媒

建築で——

長寿命フッ素塗料用樹脂「ゼッフル」
（六本木ヒルズ外壁）

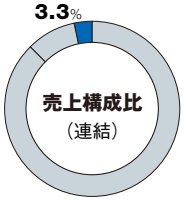
家庭用品で——

水や油汚れをはじく、撥剤「ユニダイン」

こびりつかない フッ素樹脂コーティング

油機・特機事業

独自技術が幅広い産業で活躍



ダイキン独自の油圧技術は、工作機械の省エネにインバータで貢献、また建設機械の心臓部でも活用されています。また、高度な精密加工技術は、極限の精度・機能が要求される航空機部品のほか、医療機器など暮らしの中にも活かされています。

工作機械で——

工作機械の省エネに貢献する「エコリッチR」

建設機械で——

小型建設機械にマッチするケース一体構造2連ポンプ「油圧トランスミッション」

医療機器で——

在宅酸素医療用機器

ダイキングループは、1951年に国内初のエアコンを開発して以来、培ってきた「空調」と「化学」の技術によって、お客様の生活シーンを一層快適にする空調機器を、世界中で提供し続けています。また、油圧機器、特機関連事業においても、独自の先端技術と研究開発力で産業界の発展と人々の暮らしの向上に貢献しています。

当社の事業のうち、最も社会に及ぼす影響が大きいのは「空調事業」と、その冷媒に使われるフルオロカーボンを含む「フッ素化学事業」です。エアコンの使用は多量のエネルギー消費をともないます。また、一般にはフロンと呼ばれているフルオロカーボンは、地球温暖化につながる温室効果ガスです。こうした事業特性を持つからこそ、私たちは地球温暖化防止を最大の社会的使命と捉え、事業活動の全領域で、環境負荷低減のための取り組みを積極的に推進しています。

「環境先進企業」を目指して、私たちはこれからも環境に配慮した製品・サービスの創造に努めるとともに生産・流通・販売段階でのフルオロカーボンやCO_2の排出削減など、全事業活動を通して地球環境の維持向上に取り組んでいきます。

会社概要（2008年3月末現在）

社名：ダイキン工業株式会社

本社所在地：
大阪市北区中崎西二丁目4番12号
梅田センタービル

設 立：
昭和9年（1934年）2月11日

創 業：
大正13年（1924年）10月25日

資本金：850億円

本 社
（大阪市北区）

東京支社
（東京都港区）

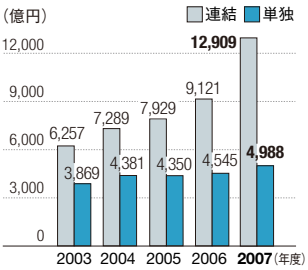
堺製作所：空調・冷凍機器、圧縮機
（大阪府堺市）

滋賀製作所：空調機器、圧縮機
（滋賀県草津市）

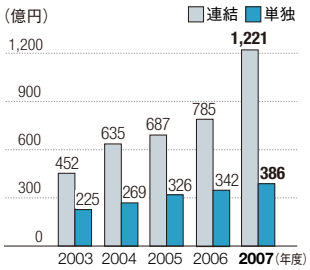
淀川製作所：フッ素化学製品、油圧機器、
（大阪府摂津市）防衛・医療用機器

鹿島製作所：フッ素化学製品
（茨城県神栖市）

売上高



経常利益

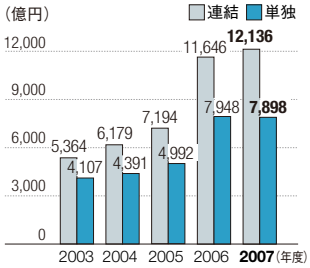


ダイキングループの事業

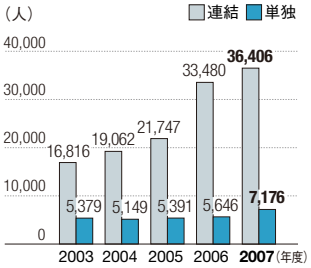
従業員36,400人の世界的企業グループとして

ダイキングループは、世界中に生産・販売拠点を持ち、事業を展開しています。
約36,400人の従業員のうち日本人以外が3分の2以上を占め、海外の売上比率も60%以上にのぼるグローバル企業として、ダイキンは各国・地域の多様な文化・価値観を尊重するとともに、「それぞれの国・地域に最もふさわしい活動」を常に考え、実践に努めています。

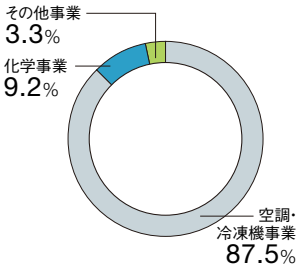
総資産



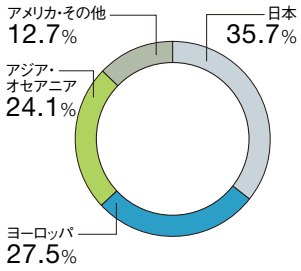
従業員数 (就業人員数)



事業別売上構成比 (連結)



地域別売上構成比 (連結)



中国

子会社数　従業員総数

28社 8,191人

日本

ダイキン工業+子会社

46社

従業員総数

10,804人

東南アジア・オセアニア

子会社数　従業員総数

41社 7,461人

ダイキングループは「グローバルエクセレントを実現する企業価値の最大化」を経営目標に掲げ、日本、中国、アジア、オセアニア、欧州、米国を中心に全世界で事業展開を進めています。2006年度には、空調事業で特に北米やアジアに充実したネットワーク網を持つOYLインダストリーズ社（本社・マレーシア）を買収し、活動地域と市場がさらに拡大しました。グローバル展開を進める中で、私たちは国や地域ごとに異なる多様な文化・価値観を尊重しながら、現地採用人材による経営や各地の特性に合わせた商品・サービスの提供に努め、地域社会への貢献に積極的に取り組んでいます。

企業価値を高める担い手は、「人」です。世界から信頼される企業グループになるには、世界中の全ての従業員がグループの「経営理念」を共有・実践するとともに、従業員一人ひとりが個性を十二分に発揮し、意欲と誇りを持って活躍できる職場環境を実現することが必要だと私たちは考えます。

これからも企業の発展を通して顧客・株主・従業員・地域社会などさまざまなステークホルダーに報いるとともに、常に地球規模で考え、各地域に最適な行動をとる良き地球市民として、「真の一流企業」を目指していきます。

地球環境問題への対応と企業成長を両立させ持続可能な社会の実現を目指します

ダイキン工業株式会社
代表取締役会長 兼 CEO
井上 礼之

当社グループでは、商品やサービスを通じてお客様に最高の利便性・快適性を提供することを目指すとともに、高い倫理観に基づいた公正な企業活動、地球環境保全への積極的対応、地域社会への積極的貢献といったグループ共通の経営理念を掲げ、その浸透と実践に努めています。グループ社員の一人ひとりがこれらの理念を確実に実行することで、当社グループはさまざまなステークホルダーへの社会的責任を果たし、社会の持続可能な発展に貢献していけると考えています。

環境技術・商品を活かし地球環境問題に貢献

昨年、地球温暖化を科学的に分析したIPCC（国連の気候変動に関する政府間パネル）と、温暖化の危機を世界に広めた元アメリカ副大統領アル・ゴア氏が、ノーベル平和賞を受賞しました。これは地球温暖化がもはや単なる環境問題ではなく、国際紛争や貧困問題などと同レベルの、世界平和と密接に関わる問題になっているという世界の認識を示すものです。このように世界的に温暖化問題の深刻性・重要性が増す中、当社グループは環境問題への対応を経営の最優先課題と捉え、2006−2010年戦略経営計画「FUSION10」の後半3ヵ年計画策定において、事業活動全体を「環境」という切り口から改めて見直し、積極的な地球環境問題への貢献と企業の成長を両立する戦略テーマを具体化しました。

生産活動に関しては、生産工程で排出する温室効果ガスを、2010年度に2005年比50%まで削減するという定量目標を設定しました。事業活動でのエネルギー使用量削減、その他の温室効果ガス排出削減の取り組みを従来以上に推進していきます。

また、商品の開発や販売に関しては、当社の培った環境技術を活かして地球温暖化防止に貢献していくことを目指し、幾つかの挑戦テーマを設定しました。例えばその一つは、エネルギー効率の高い商品を世界中に広めていくことによって、製品使用時のCO_2排出量を削減することです。あるいは、ヒートポンプ式暖房機器を普及・拡大することです。空気の熱で暖房を行うヒートポンプ暖房機は、地球温暖化の防止に大きく貢献できる製品であると考えています。これら環境技術を駆使した積極的な事業展開で、地球環境問題への貢献と企業成長の両立を目指します。

また、従業員一人ひとりが環境に対する高い意識を持つことも重要です。今年2月、全世界の従業員に向け「一人ひとりが地球の未来を考えて行動しよう」と題した私のメッセージを「会長環境ステートメント」として発信しました。これは仕事や日々の生活において環境保全を常に意識しながら行動してほしいという思いを明文化したもので、啓発活動などを通して、グループ全ての従業員への浸透を図っています。

「会長環境ステートメント」

人を基軸においた経営を世界で推進

当社グループは、経営理念の中で「一人ひとりの成長の総和がグループの発展の基盤」と謳っています。

企業の競争力の源泉は「人」以外にあり得ないと考えます。人々の価値観の多様化、少子高齢化、競争のグローバル化など、企業を取り巻く環境が大きく変化している現在では、個々の従業員の持つ特徴や違い、多様な発想を戦略的に経営に活かせるかどうかが、企業力の向上、ひいては企業の生き残りを左右します。「多様な人材を活かす戦略」がますます重要になっているのです。

私たちは、国籍、民族、性別、年齢、障害の有無、の違いを認め合い、多様な才能を開花させる取り組みが、企業を強くすると確信しています。例えば、多数の高齢者が経験をいかして活躍しており、重度の障害を持つ従業員も得意な分野で力を発揮しています。組織の中で、一人ひとりが違いを認めあい持てる力を結集する「人を基軸においた経営」を、世界の拠点でさらに強化していきます。

社会から一層信頼されるグループに

社会から一層信頼されるグループとなることを目指し、グループ従業員一人ひとりが高い倫理観に基づいた行動に努めています。そのための行動指針となる「グループ企業倫理ハンドブック」を発行し、全員参加による自己点検をはじめとした施策を実行、コンプライアンス意識を向上させてきました。2007年度には、海外主要グループ会社においても自己点検を本格的に開始しています。

同時に、本年度から適用の「財務報告に係る内部統制」の徹底、グループ横断的リスクマネジメントの本格展開などの多面的な取り組みによって、内部統制の高度化を図り、さらなる信頼性・透明性を確保していきます。

そして、「地域との共生なくして企業の存続はありえない」という理念のもと、地域社会・国際社会との共生に努めています。障害のある方々が働きやすい職場づくり、芸術・文化の支援、スポーツ振興への貢献など、よき企業市民としてできることをひとつひとつ着実に積み上げています。

私たちは、これからもさまざまなステークホルダーの期待に応え、社会的責任を果たしていくことで、信頼されるグループであり続けたいと思います。地球環境問題への対応を経営の最優先課題として取り組みながら、今後も企業の成長を目指しつつ、社会の持続可能な発展に寄与していきます。何卒ご支援とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

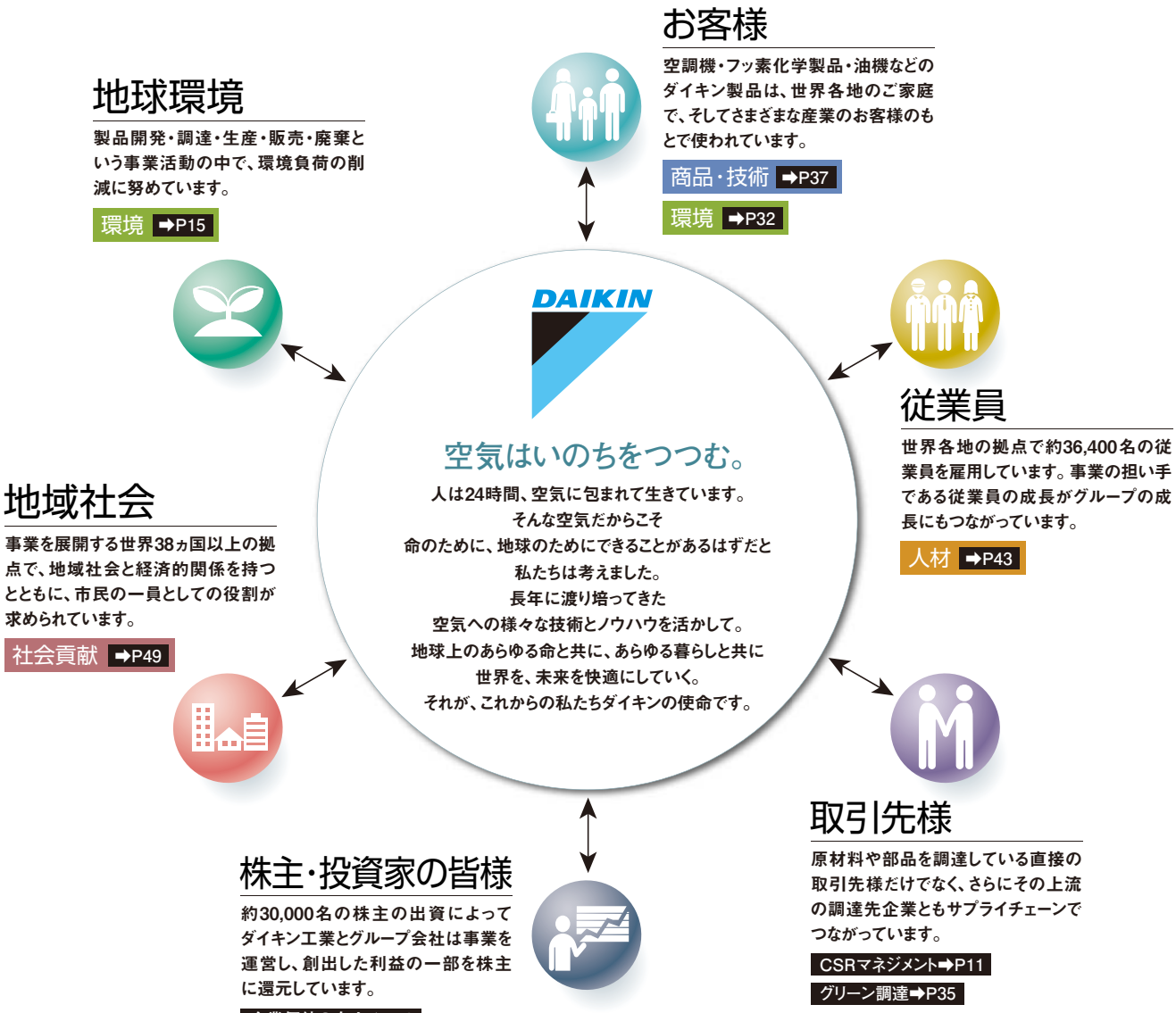
2008年6月

ダイキン工業株式会社
代表取締役会長 兼 CEO

井上礼之

「空気」の技術とノウハウを活かして ステークホルダーとともに成長していきます

ダイキンとステークホルダーとのかかわり



グループ経営理念

1. 「次の欲しい」を先取りし、新たな価値を創造する
2. 世界をリードする技術で、社会に貢献する
3. 企業価値を高め、新たな夢を実現する
4. 地球規模で考え、行動する
5. 柔らかで活力に満ちたグループ
6. 環境社会をリードする
7. 社会との関係を見つめ、行動し、信頼される
8. 働く一人ひとりの誇りと喜びがグループを動かす力
9. 世界に誇る「フラット&スピード」の人と組織の運営
10. 自由な雰囲気、野性味、ベストプラクティス・マイウェイ

ステークホルダーへの責任

	ダイキンの主な責任	ご意見・ご要望をお聞きする主な機会
お客様への責任	お客様自身も気づいていない「次の欲求」や「夢」を具現化した商品・素材・サービスを提供します。これらは、安全かつ高品質で、地球環境の保全に貢献するものでなければならないと考えています。	● 総合窓口ダイキンコンタクトセンター ● お客様満足度調査（アンケート） ● 販売店様向け支援セミナー ● メンテナンス時のサービスマンによるご提案（アフターファイブコミュニケーション）
従業員への責任	年齢・性別・国籍などに関係なく、多様な従業員に能力発揮の機会を与え、「機会の均等」と「結果の公平」の処遇を追求します。また、安全かつ健康に働ける職場環境づくりやワーク・ライフ・バランスへの配慮を重視します。	● 自己記録表に基づく面談 ● 経営協議会・労働協議会 ● グループ経営会議
取引先様への責任	製品の品質向上・安全性確保を目指して、取引先様と対話を重ね、連携しながら、ともに成長・発展する関係を築きます。その前提として、ダイキンは公平・公正な取引を徹底します。	● 取引先様への各種説明会 ● 取引先様表彰式典 ● 技術検討会、品質・安全に関する報告会 ● 品質・環境監査 ● 企業倫理窓口
株主・投資家の皆様への責任	資本効率が高く強靭な収益力・財務体質の追求によって企業価値の最大化を目指し、安定的な配当で株主・投資家の皆様からの期待に応えます。また、タイムリーで適切な情報開示と対話を続けます。	● 株主総会 ● 決算説明会、投資家向け説明会 ● アニュアルレポートや事業報告書の発行 ● WEBサイトでの情報開示 ● 電話やWEBでの日常的窓口
地域社会への責任	まず事業を通じて各地域の産業・経済の発展に貢献すること、そして、地域に開かれた安全な拠点であることを重視します。そのうえで、「各地域の役に立つこと」を各拠点で考え、従業員自ら実行します。	● 各事業所に地域担当窓口の設置 ● 防災訓練時などの地域への説明 ● 地域の方を対象にした工場見学会 ● 地域団体への参加 ● 地域イベントへの参画
地球環境への責任	空調機とフルオロカーボンの両方を生産するメーカーとして、地球温暖化防止を最も重要な使命と考え、製品・事業活動の両方で温室効果ガスの排出削減に努めます。	● 環境セミナー、環境展示会 ● 各種環境広報 ● 環境教育 ● グリーン調達説明会

ダイキングループのCSRの考え方

1. 当社グループは、「グループ経営理念」を徹底して実践することによって、すべてのステークホルダーとの関係でグローバルに社会的責任を果たし、当社グループの企業価値を高めるとともに、社会の持続可能な発展に貢献する。
2. CSRへの取り組みは、企業倫理・法令遵守の徹底を基盤としながら、お客様の「次の欲しい」を先取りした新たな価値の創造と提供、事業全般にわたる、地球環境の維持向上活動の展開や、より良い環境社会に貢献する商品開発・技術革新の推進、調達先などすべての取引先との緊張感を持って切磋琢磨する関係の構築、働く一人ひとりの誇りと喜びを醸成する職場づくりなど、当社グループ本来の事業活動において、社会に貢献していくことを主体に展開する。さらには、良き企業市民として、それぞれの地域の役に立つことを高い感受性で捉え、社会貢献活動を実践していく。
3. 単にCSRに配慮した事業活動を行うにとどまらず、積極的にCSRを事業活動に組み込み、融合させ、一体として推進することによって、真に継続的な取り組みとし、かつ業績の向上にもつなげていく。
4. 自由な雰囲気、野性味、徹底したお客様志向、ホスピタリティの重視をはじめとする良き伝統・風土や、世界をリードする技術力など、当社グループの強みを活かした「ダイキンならではの」CSRを追求する。
5. 広く社会と双方向のコミュニケーションを行い、説明責任を果たし、高い透明性を維持することによって、CSRを推進する。

CSRの取り組みを推進するために

ダイキングループは、グループ経営理念に基づいて、企業倫理・法令遵守を徹底することを基本に、全てのステークホルダーの利益を尊重し守るためのCSR活動を推進しています。

CSR推進体制

CSR活動を統括的・横断的に推進

ダイキングループは、経営理念の徹底した実践によるCSR活動の推進にグループ一丸となって取り組んでいます。

グループ全体のCSR活動を統括的・横断的に進めていくために「CSR担当役員」とそのスタッフ部門である「CSR・地球環境センター」を設置し、さらに社長を委員長とする「CSR委員会」が、活動全体の方向付けと、執行状況の監視・監督を行っています。

コーポレートガバナンス

健全性・透明性を一層高める仕組みを構築「一体型経営」に磨きをかけていきます

ダイキン工業は、取締役が連帯して経営と業務執行責任の両面を担う「一体型経営」をとっています。意思決定と業務執行を完全分離させる米国型の「委員会制度」※ではなく、「一体型経営」を採用しているのは、ダイキンの事業特性上、経営と執行の一体型経営によって意思決定と実行のスピードアップを図ることが有効だからです。そのうえで、経営の健全性・透明性を確保する仕組みを設けています。

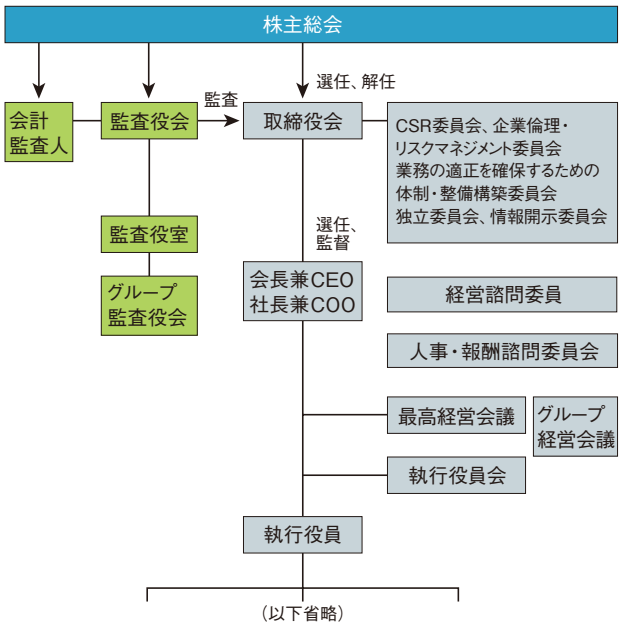
まず社外取締役と社外監査役は、当社と利害関係を有しないことを条件にそれぞれ2名を任命。社外監査役は、取締役会や執行役員会などに出席し、執行状況を把握・監督しています。また、主要グループ会社の監査役員で構成される「グループ監査役会」を定期的に開催し、グループ全体の監査・監督機能も強化しています。

このほか、独立した立場から経営上のアドバイスを行う「経営諮問委員」や、役員人事・処遇の透明性を高める「人事・報酬諮問委員会」などを設置して、健全性・透明性の一層の向上に努めています。さらに、株主以外のさまざまなステークホルダーの利益を尊重し守るために、取締役会のもとにCSR委員会、企業倫理・リスクマネジメント委員会、情報開示委員会を設置しており、グループ全体でCSRを基本に据えた企業統治を実践しています。

今後も、最適なコーポレートガバナンスの有り様の検討と見直しを続けていきます。

※ 経営の透明性を高めるため監査役の代わりに社外取締役を中心とした委員会を設置した会社

コーポレートガバナンス体制



（2008年3月末現在）

コンプライアンス・リスクマネジメントの取り組み

コンプライアンス（企業倫理・法令遵守）の徹底とリスクマネジメントを統合的に推進

ダイキングループは、2003年度に「企業倫理委員会」を設置、グループ全体の企業倫理の取り組みを推進してきました。2007年度は、「企業倫理委員会」を「企業倫理・リスクマネジメント委員会」と改め、コンプライアンスとリスクマネジメントを統合的に推進していく体制を整えました。

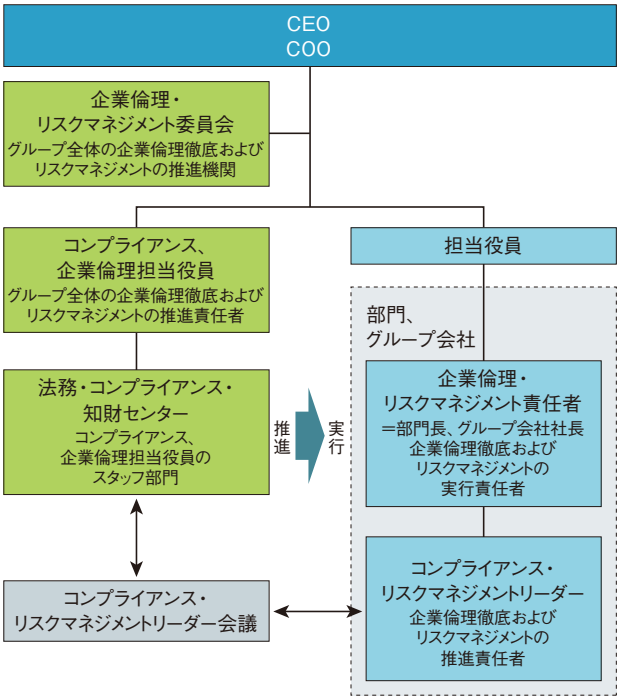
法令遵守については、「日々のトリプルチェック」と「自己点検」を実施しています。「自己点検」では、全従業員が自らの業務内容について毎年セルフチェックを行います。2007年度は、自己点検結果について抜き取りチェックを導入、点検の精度と効果を高めるよう努めました。また、自己点検結果をふまえ、「法令監査」と、内部監査室による「内部監査」を実施し、法令遵守の徹底を図っています。

海外グループ会社担当者が出席する「グループ・コンプライアンスリーダー会議」

リスクマネジメントについては、グループの急速な事業拡大を背景に、グローバルな視点からリスクの全体像を的確かつ迅速

に把握し、その軽減を図るために、全社横断的リスクマネジメントを2年前に導入しました。アセスメントに基づいてグループ全体に関わる最重要リスクを特定し、企業倫理・リスクマネジメント委員会で審議のうえ、対策を講じています。

企業倫理・リスクマネジメント推進体制



「業務請負の適正化」などを2007年度のテーマに

コンプライアンスについて2007年度は、「営業秘密管理の徹底」「業務請負の適正化」「長時間労働排除の取り組みの再徹底」「個人情報漏洩防止の再徹底」などを重視して取り組みました。

このうち「業務請負の適正化」について、ダイキン工業（堺製作所）は、2007年12月に大阪労働局から請負業務の是正指導を受けました。これを機に直接雇用への切り替えも含め、法令遵守に向け取り組みを一層加速させています。

役員・従業員へのコンプライアンス教育・啓発

2007年度は、国内の全従業員（役員を含む）を対象に、営業秘密についてe-ラーニングを実施しました。また、役員・新入社員など階層別の教育研修や、各部門ごとにテーマアップした教育研修を実施しました。

営業秘密に関する学習（e-ラーニング画面）

全従業員が利用できる企業倫理相談窓口を設置

法務・コンプライアンス・知財センター内に「企業倫理相談窓口」を設け、従業員からの企業倫理全般に関する相談や意見を受け付けています。

窓口に寄せられた相談や意見については、内容を調査したうえで担当部門と協議して再発防止策を決定し、速やかな措置を取る体制を確立しています。全社的対策が必要な場合には、抜本的解決のための水平展開を行っています。また相談者の秘密の厳守を徹底するなど、利用のしやすさに配慮しています。

仕入先様への法令遵守の要請

サプライチェーン全体での法令遵守マネジメントを目指して

ダイキングループは、資材などの仕入先様との取引において、公正であることを基本として下請法を遵守しています。

また、仕入先様に対しても法令遵守を求めています。空調生産本部では、新規仕入先の評価時に経営方針や労務状況をヒアリングしています。化学事業部では、監査を不定期に実施して、長時間労働をはじめとした不適正労働などを監視しています。

今後は、サプライチェーン全体の中で、過重労働の是正、不適正な労働の排除、人権への配慮のためのマネジメントを、取引先とも協力して、一層進める必要があると考えています。

人権教育

人間を尊重する企業を目指して人権問題研修などの啓発活動を実施

ダイキン工業は、人間を尊重し、差別をしない企業体質の確立を目指し、人権問題の啓発活動に取り組んでいます。

毎年、中央同和対策推進委員会を開催し、役員・新任基幹職・新入社員など階層別の人権問題研修を実施しているほか、社内報でも人権啓発記事の掲載や人権標語の募集を行うなど、従業員の人権意識向上に努めています。

また、大阪同和・人権問題連絡会に加入し、社外の人権啓発活動にも積極的に参加しています。

ステークホルダーの期待に応え成長するために

**ダイキングループは、経営においてCSRを重視するとともに、業績向上によって企業価値の最大化を目指しています。
企業価値の向上で株主・投資家の皆様をはじめステークホルダーの期待に応えるとともに、さらなる成長発展につなげていきます。**

企業価値の最大化

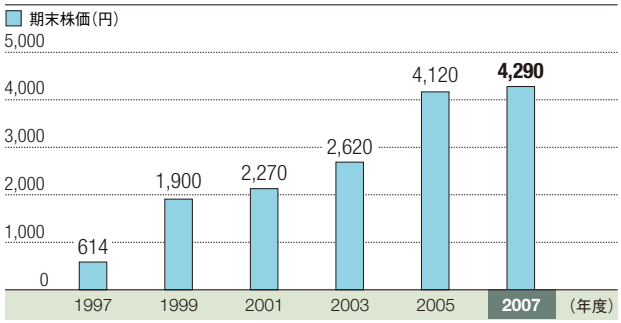
欧州・中国での空調事業拡大によって 14期連続の連結営業・経常増益を達成

ダイキングループは、業績を上げ、企業価値を高めることが、株主・投資家の皆様をはじめ全てのステークホルダーの期待に応えることになると考えています。そのために、経営指標の中でも企業価値の源泉ともいえるフリーキャッシュフローを重要視し、収益増加とともに、売上債権と在庫の圧縮にも努めています。

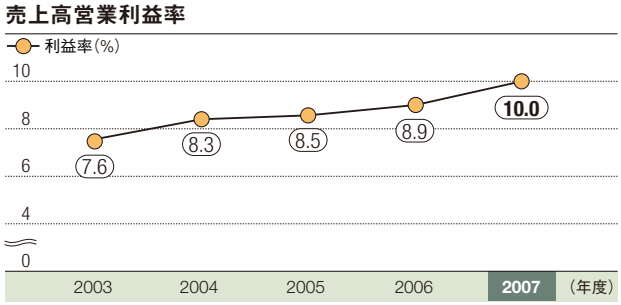
OYLインダストリーズ社統合の実質初年度であった2007年度は、戦略経営計画「FUSION10」のもと、欧州・中国を中心とした海外空調事業をけん引役とし、またOYLインダストリーズ社とのシナジー効果によってグローバル事業の拡大に力を注ぎました。その結果、売上高1兆2,909億円、営業利益1,285億円（1994年度以来、営業利益・経常利益において14期連続連結増益、8期連続最高益更新）を達成。OYLの新規連結分を除いた売上高でも初めて1兆円を超え、営業利益も初めて1,000億円を超える規模となり、「FUSION10」の2008年度経営目標を、ほぼ1年前倒しで達成することができました。

2008年度は、「FUSION10」後半3ヵ月計画の初年度として、グローバル事業のさらなる拡大に加え、単年度の利益確保にも徹し、企業価値のより一層の向上と、「グローバルエクセレントの実現」を目指します。

期末株価推移



売上高営業利益率



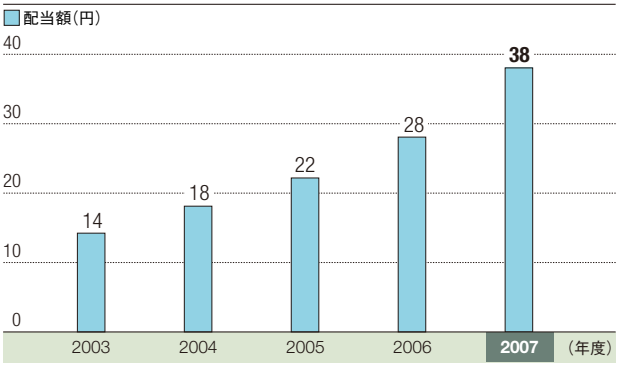
利益に応じた配当

安定配当を基本に、業績に応じて増配

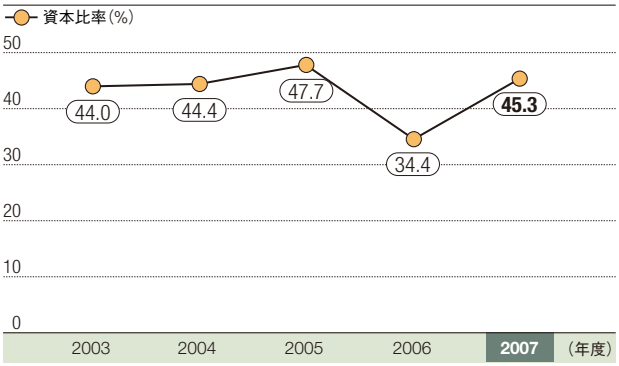
ダイキン工業は、株主の皆様への還元について、連結純資産配当率（DOE）2.0%以上を維持することを当面の目標として、連結業績、財務状況、資金需要などを総合的に勘案しつつ、安定的な配当を実施することとしています。2008年3月期の配当金は、10円増配の年間38円を予定しています。

また、内部留保金については、経営体質の一層の強化を図るとともに、グローバル事業展開の加速、IT武装化の推進など、事業拡大・競争力強化のための戦略的投資に充当していきます。

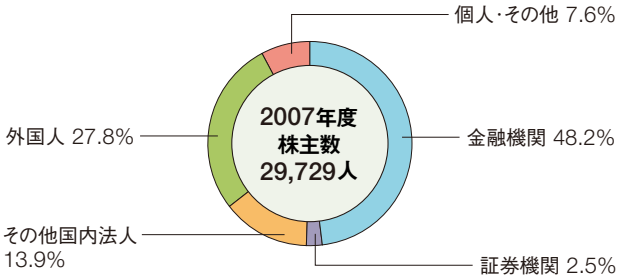
配当額の推移



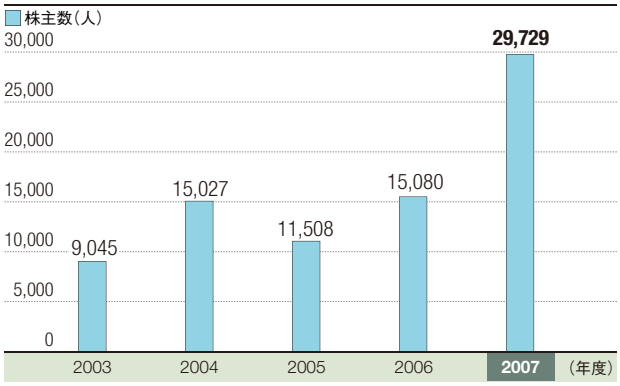
株主資本比率



株主構成比（2007年度末）



株主数の推移



議決権行使の尊重

より多くの株主様の議決権行使を可能に

ダイキン工業は、株主総会に多くの株主様にご出席いただくために、総会の招集通知を法定期限よりも1週間繰り上げ、開催日の3週間前に発送しています。また、より多くの株主様に議決権を行使していただくために、2003年度からインターネットで議決権を行使できるようにしています。これによって、株主総会当日に出席できない株主様も、パソコンや携帯電話から議決権を行使することが可能です。

また、2006年度からは議決権行使プラットフォームを採用し、機関投資家の皆様にも議決権行使を一層していただきやすい環境を整えています。

これらの結果、全体の議決権行使率は2006年3月期の81.25%から2007年3月期の81.38%へと増加しました。また、インターネットによる議決権行使数は2006年3月期457,012個（株主数289名）から2007年3月期528,575個（株主数373名）へと増加しました。

議決権行使率の推移

	議決権行使率（%）	インターネットによる議決権行使数（個）	議決権行使株主数（名）
2006年3月期	81.25	457,012	289
2007年3月期	81.38	528,575	373

タイムリーで公平な情報開示

説明会やWEBサイトでの情報開示を促進

ダイキン工業ではステークホルダーへの責任としてタイムリーで適切な情報開示を重視しており、説明責任の一層の高度化を目指しています。特に、株主・投資家の皆様に対しては、経営の透明性を高め、情報を積極的に開示することを重要な責務と考えており、さまざまなIR活動を実施しています。

アナリストや機関投資家の皆様には、中間期・期末決算発表時に決算説明会を開催し、四半期決算時には電話会議を開催しています。また、国内外の機関投資家を訪問したり、個別面談を実施するなど、2007年度の投資家との対話の機会は、年間300件近くにのぼっています。

個人投資家の皆様に対しては、2007年度は、個人投資家向けのIRサイトを開設しました。当社の事業内容や配当性向など、個人投資家の皆様に理解していただきやすい情報開示に努めました。また、個人投資家を対象とした会社説明会なども開催しています。

WEBサイトのIRページの情報の充実を図っており、有価証券報告書など法定の書類、その他当社の業績に関する発表資料を即座に公開して、公平でタイムリーな情報開示に努めています。WEBサイトの受付窓口を通して株主・投資家の皆様からお寄せいただいたご意見は、さまざまな経営施策に反映しています。

今後も適切な情報開示に努め、一層透明性の高い企業を目指していきます。

TOPICS

SRIファンド・インデックスに組み入れられています

ダイキン工業は、経済・環境・社会の各方面において一定以上の水準で活動する世界の企業約300社を対象とする、ダウジョーンズ社の「サステナビリティ・インデックス」に6年連続で選定されています。

このほか、モーニングスター社の社会的責任投資株式指数にも選定されており、複数のSRI（社会的責任投資）ファンドに組み込まれています。

※ SRIファンド：財務面の優良性だけでなく、環境保全やコンプライアンス、人権問題など社会的課題への対応なども考慮に入れて企業を選別するファンドのこと

Dow Jones Sustainability Indexes
Member 2007/08

ヒートポンプ技術で地球温暖化防止に貢献

世界中で各地の気候・事情に適した省エネ空調を提案しています

深刻化する地球温暖化。これを防止するための重要な手段の一つが空調機器の省エネ化ですが、空調事情は各国・各地域ごとに異なります。ダイキンは、ヒートポンプ技術やインバータ技術を駆使して「各地域の気候・事情に適した省エネ冷暖房」を提案しています。

暖房・給湯からのCO_2削減が温暖化防止のカギ

地球温暖化とは、CO_2をはじめとする温室効果ガスが増え、それによって気温が上昇すること。温暖化が進むと、氷河が溶けるなどして海面が上昇し、降水状況が変わって水害・渇水が起こり、気候や生態系に影響を及ぼすと言われています。さらに農業への影響による食料不足や、気温上昇による健康へのリスクも懸念されています。

現在、全世界のCO_2排出量のうち、暖房・給湯によるものが多くを占めています。日本では「冷房による電力消費にともなうCO_2排出」が注目されがちなのですが、欧州、米国中北部、カナダ、中国中北部、ロシアなど寒冷な地域では、1年間を通して、冷房が必要な期間よりも暖房・給湯が必要な期間のほうが長いのです。さらに、これら地域で使われている暖房・給湯機器の多くが、石油や石炭などを燃やすことで熱を得る「燃焼式」であるため、多くのCO_2が排出されることも問題です。こうした暖房・給湯にともなうCO_2排出量を削減していくカギとなるのが「ヒートポンプ技術」です。

ヒートポンプはCO_2を排出せず、熱効率も抜群

気体を圧縮して液化する時には熱が発生し、液体が気化する時には周囲から熱を奪います。この性質を利用して、気体（冷媒）を圧縮し、液化させ、気化させることを繰り返して熱を運ぶのがヒートポンプ技術。寒冷地では、屋外の大気から熱を汲み上げて屋内へ熱を運び込み、この熱で暖房・給湯します。燃料を燃やさないので、直接CO_2を排出しません。もちろん、圧縮機などを動かすために電力などのエネルギーが必要で、火力発電所などで間接的にはCO_2を排出していますが、ヒートポンプの熱効率は抜群で、極めて少ないエネルギーで暖房・給湯ができます。例えば、電気ストーブでは電力1に対して1の熱エネルギーしか得られませんが、ヒートポンプなら電力1に対して3〜6の熱エネルギーが得られます。

もともとは、暑い夏には屋内の空気から熱を汲み上げて屋外へ熱を運び出すという冷房の技術ですが（右図参照）、ダイキンは、冷房機器で培ってきたこの「ヒートポンプ技術」を活かした温水暖房機を開発しました。

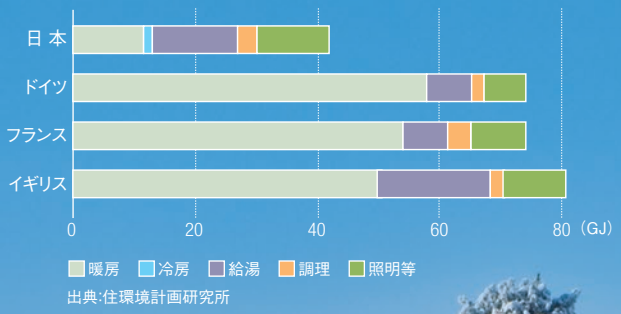
欧州寒冷地のニーズに合わせたヒートポンプ式住宅温水暖房機「アルテルマ」

冬の寒さが厳しい欧州、特にフランス、ドイツ、スウェーデンでは、政府が地球温暖化防止策としてヒートポンプを推奨しています。世界各地の気候・事情に合わせた省エネ提案を進めているダイキンは、そんな欧州市場に向けて2006年にヒートポンプ式住宅温水暖房機「アルテルマ」を開発しました。この製品は、外気温が氷点下でも十分な暖房・給湯能力を発揮し、燃焼式には不可能な夏場の冷房転用も可能で、そのうえトップレベルの省エネ性能を備えています。

ダイキンは、この製品を普及させるために、2008年1月、人々の環境保全意識が高く、市場性の面でも有望なスウェーデンに、販売会社・ダイキンスウェーデン社を設立。現在同国で「アルテルマ」の拡販を進めており、2012年には2006年の約3倍の売上を見込んでいます。また、フランスでも、ここ数年、猛暑を経験したこともあって、1台で冷暖房ができる省エネ製品として「アルテルマ」が注目を集めています。

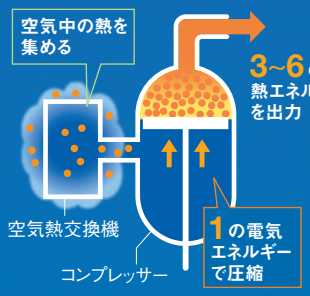
ダイキンは、まだヒートポンプ暖房が普及していない北米や中国にも各地域の気候、事情に合わせたヒートポンプ暖房・給湯機を導入することを検討しています。北米には「アルテルマ」をベースに北米の消費者志向を考慮した仕様を開発し、2010年から販売する計画です。中国では、暖房市場の調査を進め、必要とされるヒートポンプ暖房の形を模索しています。

2001年世帯あたりのエネルギー消費



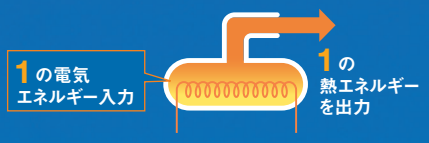
出典：住環境計画研究所

ヒートポンプの場合



「絶対0度」と呼ばれる-273℃に至るまでは、大気中には熱が必ず存在します。この熱をヒートポンプユニット内の冷媒に取り込み、冷媒を圧縮することで高温にし、これを暖房・給湯の熱源とします。

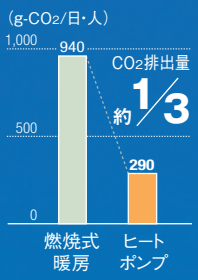
電気ストーブの場合



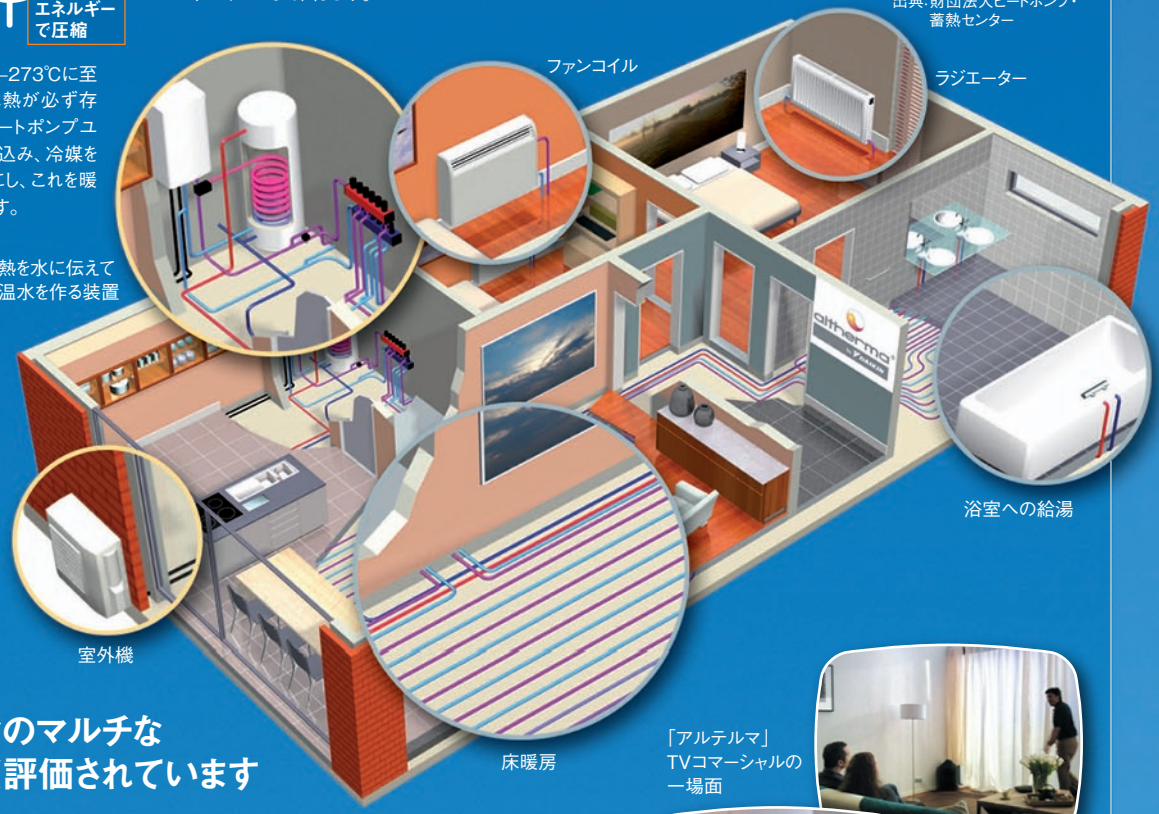
電気ストーブは1の電気エネルギーで「1の熱エネルギー」を出しますが、ヒートポンプは1の電気エネルギーで熱エネルギーを大気中から集め、3~6の熱エネルギーにして出します。

CO_2排出量は従来の燃焼式暖房の約1/3

ヒートポンプは化石燃料を直接燃やす暖房や給湯に比べ、大幅にCO_2の排出量を削減できます。例えば日本の場合、CO_2の排出量を約1/3に削減できます。



出典:財団法人ヒートポンプ・蓄熱センター



アルテルマのマルチな機能が高く評価されています

「アルテルマ」の魅力は、従来の温水暖房機よりもCO_2の排出量が少ないのに高性能なこと。また、冷房にも使え、太陽光温水器との接続も可能で、そのうえインバータ技術によって一層省エネ効果を高めています。

こんなマルチな機能がTVコマーシャルなどで知られるところとなり、その購入には所得税への優遇税制が適用されることもあり、フランスで急速に普及しつつあります。

ダイキン エアコンディショニング フランス社
マーケティング マネージャー
フランソワ デロッシュ

「アルテルマ」TVコマーシャルの一場面

in France

インバータ搭載の省エネ空調機を世界に普及

ヒートポンプ技術に加え、温暖化防止に貢献するダイキンの技術はインバータ技術です。インバータエアコンはモータの回転数を可変制御することで、通常のエアコンに比べて消費電力を約30%削減できます。現在世界で普及している、インバータ制御を用いていないエアコンを今後インバータ搭載機に切り替えていくことによって、エアコンの消費電力を大幅に下げる効果が期待できます。

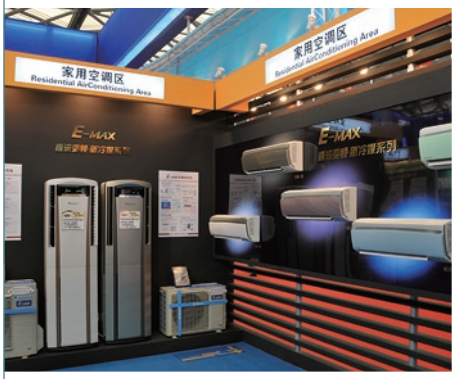
日本では、ほぼ100%普及しているインバータエアコンですが、日本を除く海外では、1割弱の普及にとどまっています。ダイキンは、世界のインバータエアコン市場の拡大を目指し、グローバルに、空調におけるCO_2排出削減を実行しようとしています。

経済発展にともなって電力不足や環境問題が深刻化している中国でも、インバータエアコンは電力使用量増加を抑制する有効な手段として歓迎されています。しかしインバータ機は「高級」であり、一般家庭への普及は進んでいません。そこで、家庭用として値ごろ感のあるインバータ機を提供するために、2008年3月、中国の大手空調機器メーカー珠海格力電器有限公司と提携を結びました。インバータ機が占める割合がまだ約7%に過ぎない中国市場にこれを普及させることで、快適さと環境保全を両立させ、この国の持続的発展に寄与したいと考えています。

世界中で各地の気候・事情に適した省エネ空調を提案しています

in China

インバータ機の普及で環境負荷低減に貢献



大金(中国)投資有限公司
ブランド推進部
マネージャー
王 偉斌

インバータエアコンに対する認知がまだ十分ではない中国市場。インバータのよさを訴求し、省エネ空調機を普及させることは、もはや販売促進の意味を超えて、環境負荷の低減に貢献できる活動になると考えています。

そのために、展示会やイベントなどを企画実施し、インバータを選ぶ消費者を一人でも多く増やしていきたいと思います。

in Japan

ヒートポンプの弱点を解消する技術で「省エネ大賞」を受賞

従来のヒートポンプは低外気温度になると、暖房能力や省エネ性が低下するという課題がありました。そこで、低外気温度での暖房能力に加え、省エネ性を大幅に向上した「ホッとエコビルマル」を開発。標準機に比べエネルギー消費効率を約30%アップし、電力消費量・CO_2排出量を最大で約22%削減しました。

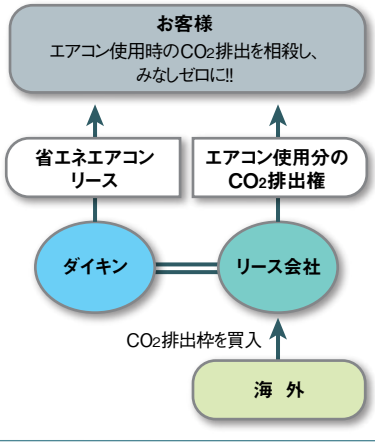
こうした環境性能が認められ、2007年度「省エネ大賞」資源エネルギー庁長官賞を受賞しました。

空調営業本部
商品企画部
圓堂 裕弘

さらなる省エネが要請される企業のお客様にCO_2排出権付きエアコンリースを提案

ダイキンは省エネ性の高いエアコンをリースで提供するさい、そのエアコン使用時のCO_2の排出権もリースで獲得できる商品を提案しています。

これは、海外から調達したCO_2排出権を商品に割り当てることで、エアコン使用時に発生するCO_2を相殺する「カーボンオフセット」の方法を利用するもの。リース期間中はエアコンからのCO_2排出量をゼロとみなすことができます。



米国の商業施設にマルチエアコンを提案

2006年10月、ダイキンは、米国の大手セントラル空調機器メーカー・マッケイ社を傘下におさめているOYLインダストリーズ社（本社：マレーシア）を買収。米国市場への本格的参入を果たしました。

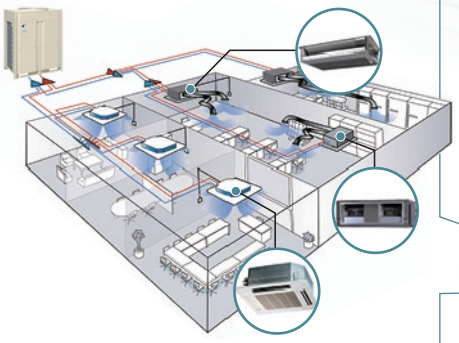
現在、北米の空調では、ダクト（空気路）を使うセントラル空調方式が主流です。これは、1台の大型空調機からダクトを通して複数の場所に一括して冷・暖気を送るもの。集中管理できるメリットはありますが、使用していない空間まで空調してしまうというロスが生じます。一方、ダイキンが開発した「マルチエアコン（VRV）」は、個別空調で省エネ化できるところが注目されています。ただし、「VRV」は米国ではまだ馴染みのない存在であることから、さまざまな工夫を重ねその普及に努めています。またマッケイ社と協力し、セントラル空調機にインバータを搭載することで省エネ化を図り、ユーザーニーズ、建物などの条件に合わせて「VRV」とともに提供していきます。

日本、欧州、中国の空調市場をリードするダイキンには、世界の空調をより良いものにしていく責任があります。ヒートポンプ技術、インバータ技術の普及は、世界中の人々が空調による快適さを享受しながら地球環境と共生していくために、是非とも成し遂げねばならないことであると考えています。

in North America

北米のスタンダード「ダクト式」と省エネ「VRV」の融合提案

ダイキンACアメリカズ社
副社長
**ラッセル
タヴォラッチ**



北米市場では2005年に「VRV」を販売して以来、年々認知度が向上し、昨年は売上が前年比倍増したほど省エネへの関心が高まっています。

保守的な風潮が強い北米において、ユーザー・設計事務所・コントラクターに対して、既存システムと比べてVRVがいかに省エネ性に優れているかということをアピールすべく、北米市場で一般的なダクト型室内機をVRVのラインアップに加えるなど、ダクトシステムとVRVの融合提案により、インバータ・ヒートポンプ・個別制御といった特徴を活かして市場創造を図っていきます。

in Europe

インバータで快適な暮らしと省エネを両立させたい

ダイキンヨーロッパ社
商品企画担当部長
**パトリック
クロンベ**

以前はしのぎやすかった欧州の夏ですが、近年は猛暑に見舞われることもたびたび。高まる冷房ニーズは、環境負荷の増大にもつながりかねません。

私たちは、快適な暮らしと省エネの両立のために、EU市場でインバータ搭載エアコンの販売を積極的に推進しています。当社のルームエアコンへのインバータ搭載率はすでに90%にまで達していますが、2011年頃までにはこれを100%にすることを目標にしています。

世界中の工場で温室効果ガス削減を推進

グループ全社が最重要課題として取り組んでいます

空調事業とフッ素化学事業をグローバルに展開しているダイキングループは、世界中で、生産工程から排出されるフルオロカーボン(HFC、PFC、CFC、HCFC)を徹底的に削減し、生産工程を省エネ化する努力を続けています。

努力を重ね、さらに高い削減目標を設定

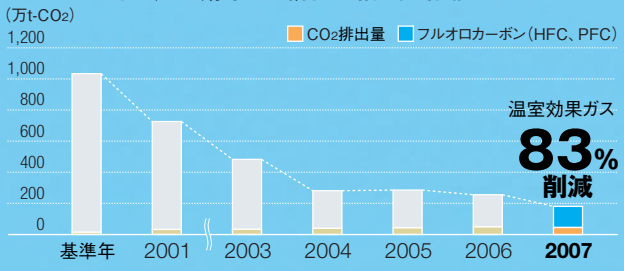
従来からダイキングループでは、生産工程からのCO_2排出削減に努めてきました。例えばリアルタイムにエネルギー使用量を原単位管理(効率管理)できるシステムを開発して機械部門の工場に導入し、化学部門では工場へのコージェネレーションシステム導入を進め、さらに、自動的に省エネ運転する工場空調システム、省エネ型油圧機器や、屋根にあたる太陽光を跳ね返す遮熱塗料を開発・導入するなど、「乾いた雑巾を絞る」努力を重ねてきました。

また、フッ素化学事業をもつダイキングループにとって、温暖化係数の高いフルオロカーボンの排出削減はCO_2以上に重要です。特に影響の大きい化学部門の生産工程で発生するHFC対策として、独自の回収・処理技術を確立し、各工場に回収装置を次々と設置してきました。

しかし、日本が京都議定書で世界に約束した「2008~2012年

セントラル空調機(チラー)の製造工程

グループ全体の温室効果ガス排出量削減の推移※1



※1 OYLグループを含まず

オフィスで、工場で、あらゆる場面で環境対策を加速

マッケイインターナショナル社
環境戦略部長
キャロル マリオット

これまで当社では、高効率で環境配慮型の製品を数多く開発・販売することで、環境への影響を最小限にすることに力を注いできました。

ダイキングループの一員になった今、オフィスや工場を含めた事業活動の全ての面で環境保全に取り組んでいます。そのための部門をつくり、今後は全拠点で環境活動を計画、推進していきます。今年度は、ISO14001の認証取得に向けた取り組みを開始し、環境対策を加速化していきたいと思っています。

in North America

マッケイインターナショナル社

フィルター不要の環境配慮型チラー

度の平均排出量を1990年度比で6%削減」に反して、日本全体で6%以上増加している状況にあって、私たちには、一層の努力が求められています。ダイキンは、グループ全体での温室効果ガス（CO_2、HFC、PFC）を基準年に対し既に83%削減しています。さらに2010年度までに140万t以下に削減（2005年度比50%減）する新たな目標を設定し、対策を強化します。また、これら3種類のガス以外にも、空調機の冷媒漏れ検査用HCFC（温暖化係数1,810）をヘリウムガス（温暖化係数0）に順次代替化するなど、全ての温室効果ガス削減に努めています。

新たにグループの一員となった会社とともに

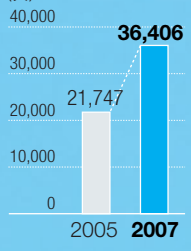
温室効果ガス排出量削減をはじめとする環境負荷削減を確実に実行するために、ダイキングループでは世界中で環境マネジメントシステム（EMS）の構築を進めています。

国内では、2003年にグループ全体でEMSの国際標準規格ISO14001の統合認証を取得。海外では、事業拡大にともなって新たに設立した関係会社の認証取得を順次進めてきました。現在は、2006年にダイキングループの一員となったOYLグループ各社にダイキンの環境方針を伝え、考え方を融合し具体的な活動につなげていくことが大きな課題となっています。

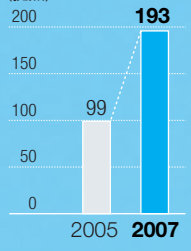
OYLグループは、米国大手空調機器メーカーのマッケイ社など94の子会社、約12,000人の従業員を傘下に収める巨大な組織。ダイキンは今、OYLグループ各社と、新たな環境保全型製品を開発するための技術交流を深めながら、環境に配慮した生産活動を進めるため、EMSの構築に取り組んでいます。

例えば、OYLマニュファクチャリング社では、マレーシア工場移転計画の策定を契機に、2005年からISO14001規格に沿ったEMSの構築を始めました。省エネルギーなど環境に配慮して設計

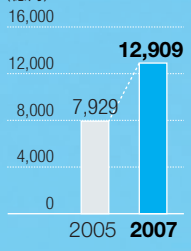
従業員数の推移※2



拠点数の推移※2



売上高の推移※2



※2 OYLグループを含む（2007年度）

ISO取得は「達成」ではなく「始まり」だから

OYLマニュファクチャリング社
タン ヨンチム

当社ではダイキンの支援を得て2007年にISO14001認証を取得しましたが、これは「達成」ではなく「始まり」だと考えています。

認証取得の取り組みを通じて従業員の意識は高まり、環境活動の積極的な提案が寄せられるようになりました。近い将来、私たちOYLマレーシアの従業員がリーダーとなって、当社子会社の環境保全活動を支援していく―― 今回の認証取得は、その始まりなのです。

環境委員会
メンバー

in Malaysia

OYLマニュファクチャリング社
マレーシア工場

自然光の採り入れで照明を省エネ

従業員の発案で植樹

取り組みを点検

した新工場には、昼間の照明電力節約のために採光部を広くするなどさまざまな独自の工夫を凝らしています。その後ダイキングループの一員となり、トップマネジメントのバックアップの下、2007年12月にISO認証を取得。環境委員会を設置し、省エネルギーや廃棄物削減などの活動を組織的に進めています。また、6月の環境月間には、全従業員で工場敷地内に植樹したり、「環境ポスター展」や従業員からアイディアを募る環境ロゴコンテストを開催するなど、一人ひとりの環境意識向上に取り組んでいます。

さらに、構築したEMSを維持するだけにとどめず、各種環境保全活動の一層のレベルアップを図るため、ダイキングループでは2006年に環境先進工場「グリーンハートファクトリー」を認定する独自基準を制定しました。これは、活動ごとに目標を定め、その達成度を点数化し、合格点に達した工場を認定するもので、温室効果ガス削減に関するポイントを特に高く設定しています。2010年には国内全工場と海外主要工場を、最終的には世界の全工場を「グリーンハートファクトリー」にすることを目指しています。

世界規模で人々の生活に大きな影響を及ぼす地球温暖化、これをくいとめるためには一刻の猶予もありません。世界中で事業を展開する企業の責任として、ダイキングループはこれらの温暖化防止対策を加速していきます。

グループ全社が最重要課題として取り組んでいます

in Belgium

「100%水力発電」の電力を購入

ダイキンヨーロッパ社では、2007年7月から「グリーン電力システム※」に参加し、年間約1,000万kWhのグリーン電力を購入しています。

グリーン電力とは、自然エネルギーによって発電した、CO_2発生量が少ない電力のこと。当社は「100%水力発電」の電力購入を契約し、これによる2007年度のCO_2削減効果は2,700tでした。

欧州では他にフランス、イタリアの販売会社、オランダの化学生産拠点でもグリーン電力を購入しています。これからも「他にもできることはないか」と事業活動全体に目を凝らし、工夫を重ねていきます。

※ グリーン電力システム：風力、水力、バイオマス（生物資源）などの自然エネルギーによって発電した電力を、企業などが自主的な環境対策として利用できるよう、それらの電気の環境付加価値を「グリーン電力証書」の形で取引する仕組み。

グリーン電力証書

in Thailand

工場内の設備で回収フロンを破壊処理

ダイキンタイランド社では、2006年にフロン破壊設備を工場内に設け、自分たちで回収冷媒の破壊処理をしています。

タイには、フロン回収に関する法規制がなく、破壊処理の専門業者もいないため、従来は産廃業者に処理を委託していました。工場内に設備を設けたことで、工場内で回収したフロンを確実に破壊処理できるようになりました。

さらにタイ国内のダイキングループ各社の回収フロンも移送して破壊処理できるよう、現在政府に認可を要請中です。

in Japan

社有車でE3バイオ燃料を利用

ダイキン工業堺製作所では2007年10月から大阪府の「E3実証事業※」に参加し、各事業部が所有する営業車などでE3（廃木材を原料とするバイオエタノールを3%混合したガソリン）を燃料に利用しています。2008年3月現在、ダイキン工業の登録車数は法人では最多です。

また、E3の原料として、堺製作所で熱源としてリサイクルしていた廃木材パレット（年間20t程度）の供給を2008年4月より開始し、循環型の取り組みを進めています。

※ E3実証事業：大阪府が環境省より委託を受け、大都市圏で実用化に近い規模でE3を流通・利用することを目的として実施。

トピックス

従業員の家族も一緒にエコアクション

環境保全に取り組まねばならないのは会社だけではありません。私たち一人ひとりが、それぞれの暮らしの中で環境保全に努めることが大切です。そこでダイキンは、国内の従業員を対象に「おうちでエコ隊」キャンペーンを実施しました。

「おうちでエコ隊」キャンペーンは、ダイキン従業員の環境保全意識を高め、普段の暮らしの中でも積極的に“エコアクション（環境に配慮した行動）”を実践していくことを支援するもの。2008年2月から3月にかけて、「テレビを観る時間を1時間縮めた」「シャワーを1分間短くした」など家庭でできる身近なエコアクション項目のチェックシートなどが入った「エコアクションキット」を従業員に配布、1週間の実施結果を報告してもらいました。実際に行動に移すか否かは各従業員の自由意志に任されていましたが、エコ隊員（参加者）の総数は家族を含め約3,300名、エコアクションによるCO_2の総削減量は約8tにのぼりました。

ダイキングループでは、今後も一人ひとりが環境意識を高め、日常的に地球環境に配慮した行動がとれるよう、こうしたキャンペーンなどを工夫していく考えです。

エコアクション・チェックシート

「マイバッグを使う」「クーラーの設定温度を1℃高くする」など家庭でできる20項目のエコアクションについて、その日実践できたものに○を付け、最終日に1週間のCO_2削減量の総計を計算できるようにしています。

電気はこまめにスイッチOFF

お買い物にはマイバッグ

ペットボトルを使わずマイ水筒を

トピックス

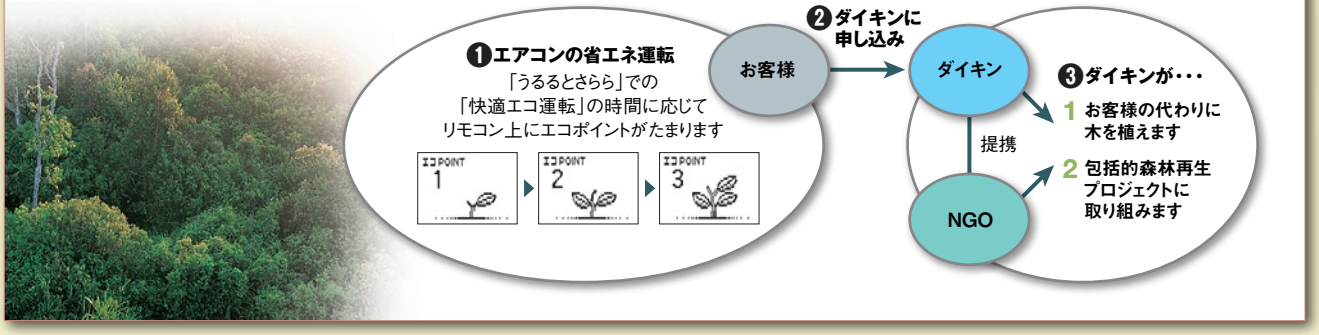
お客様と一緒に「緑を増やす」エアコン

ダイキンは、2007年11月、省エネ住宅用エアコン「うるるとさらら」に、業界初の「エコポイント」システムを組み込みました。これは、お客様がご家庭でエアコンを省エネ運転すれば、ダイキンがお客様に代わって森林再生・保全を行う、という画期的な仕組みです。

「うるるとさらら」には、暖房時の「うるる加湿」によって体感温度を高め、冷房時の「涼風ゆらぎ気流」によって体感温度を低くする「快適エコ運転」機能を持たせています。この機能を使うことで、快適環境を作るだけでなく、消費電力を最大時約50%、年間では約20%削減します。

さらに、お客様参加型の新しいプロジェクトも開始しました。これは「快適エコ運転」の利用時間に応じてリモコン上に「エコポイント」がたまり、画面上に木が成長、成木となったお客様から当社へご連絡をいただき、その件数に応じて包括的な森林再生・保全を支援するものです。

当プロジェクトでは、国際NGO「コンサベーション・インターナショナル」と協働し、インドネシア「グヌングデ・パングランゴ国立公園」における森林再生を支援します。単に木を植えるだけでなく、地域住民の代替生計支援案の開発、環境教育への支援などに同時に取り組み、持続可能な森林の再生と保全を目指します。



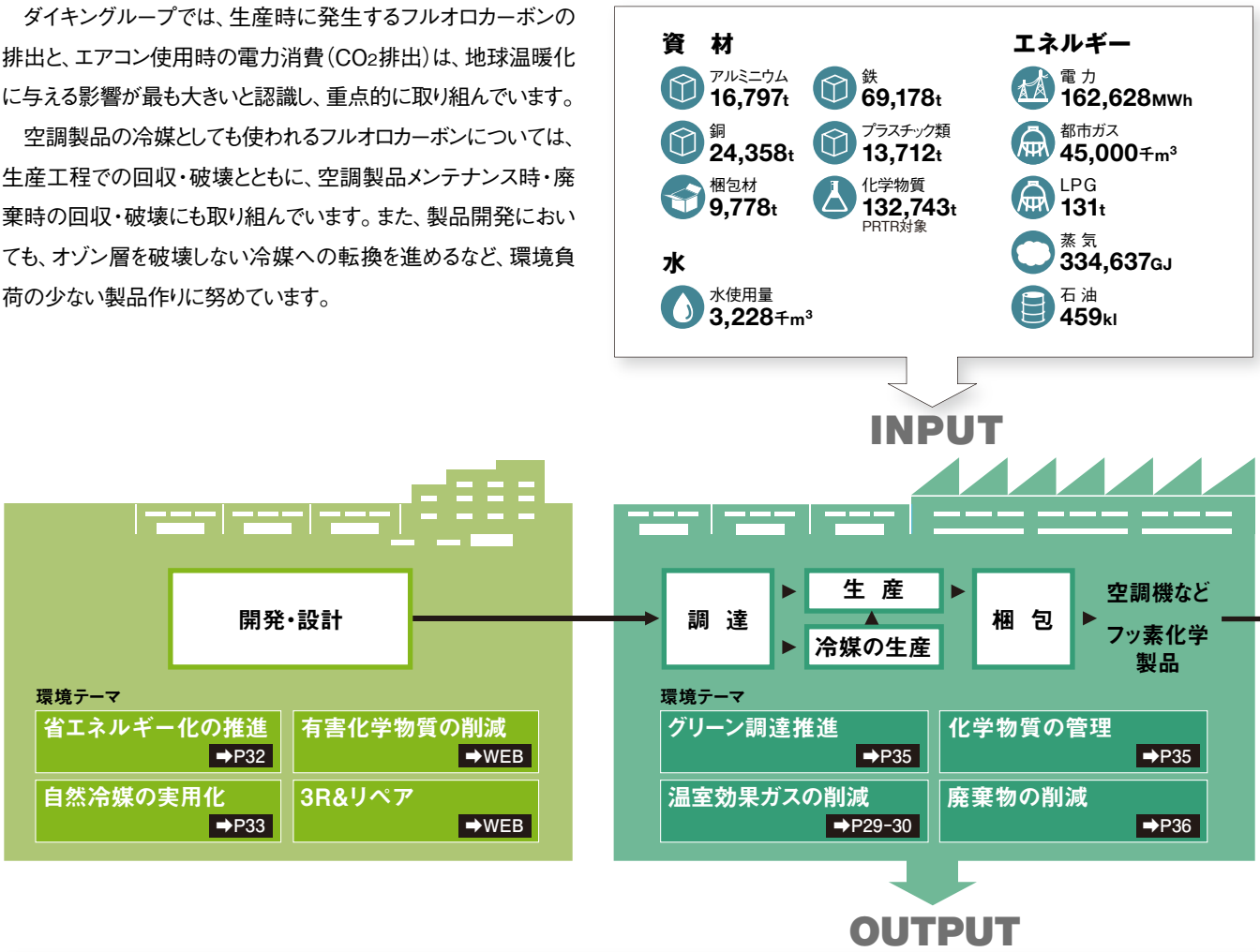
環境 事業活動における環境テーマと負荷の全体像

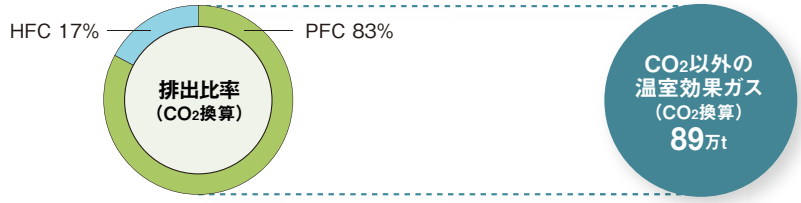
ダイキングループでは、開発・設計から資材の調達、生産、販売、輸送、施工、使用、回収、再資源化まで、製品のライフサイクル全般にわたって事業活動が地球環境に及ぼす影響に配慮し、負荷削減に努めています。

※ 本ページのデータは2007年度ダイキン工業単独の値です

ダイキングループでは、生産時に発生するフルオロカーボンの排出と、エアコン使用時の電力消費（CO_2排出）は、地球温暖化に与える影響が最も大きいと認識し、重点的に取り組んでいます。

空調製品の冷媒としても使われるフルオロカーボンについては、生産工程での回収・破壊とともに、空調製品メンテナンス時・廃棄時の回収・破壊にも取り組んでいます。また、製品開発においても、オゾン層を破壊しない冷媒への転換を進めるなど、環境負荷の少ない製品作りに努めています。





CO_2以外の温室効果ガスについて

京都議定書で定められた温室効果ガスのうち、ダイキン工業の生産工程からは、HFCとPFCが排出されます。その比率は上の円グラフのとおりです。

CO_2以外の温室効果ガス（CO_2換算） 89万t

エネルギー起因の CO_2 17万t

NOx	SOx	PRTR対象化学物質	排水量
49t	0.4t	341t	2,464千m³

VOC	COD	廃棄物※	再資源化物
132t	14t	13t	3.2万t

内訳（2007年度）

	量（t）		量（t）
汚泥	12,600	廃油	2,105
金属	7,134	廃プラ	2,255
廃酸・廃アルカリ	7,720	その他	74

※ 外部業者に処理を委託する不用物のうち、再資源化できずに「熱回収をともなわない焼却処理」および「最終（埋め立て）処分」されるもの。

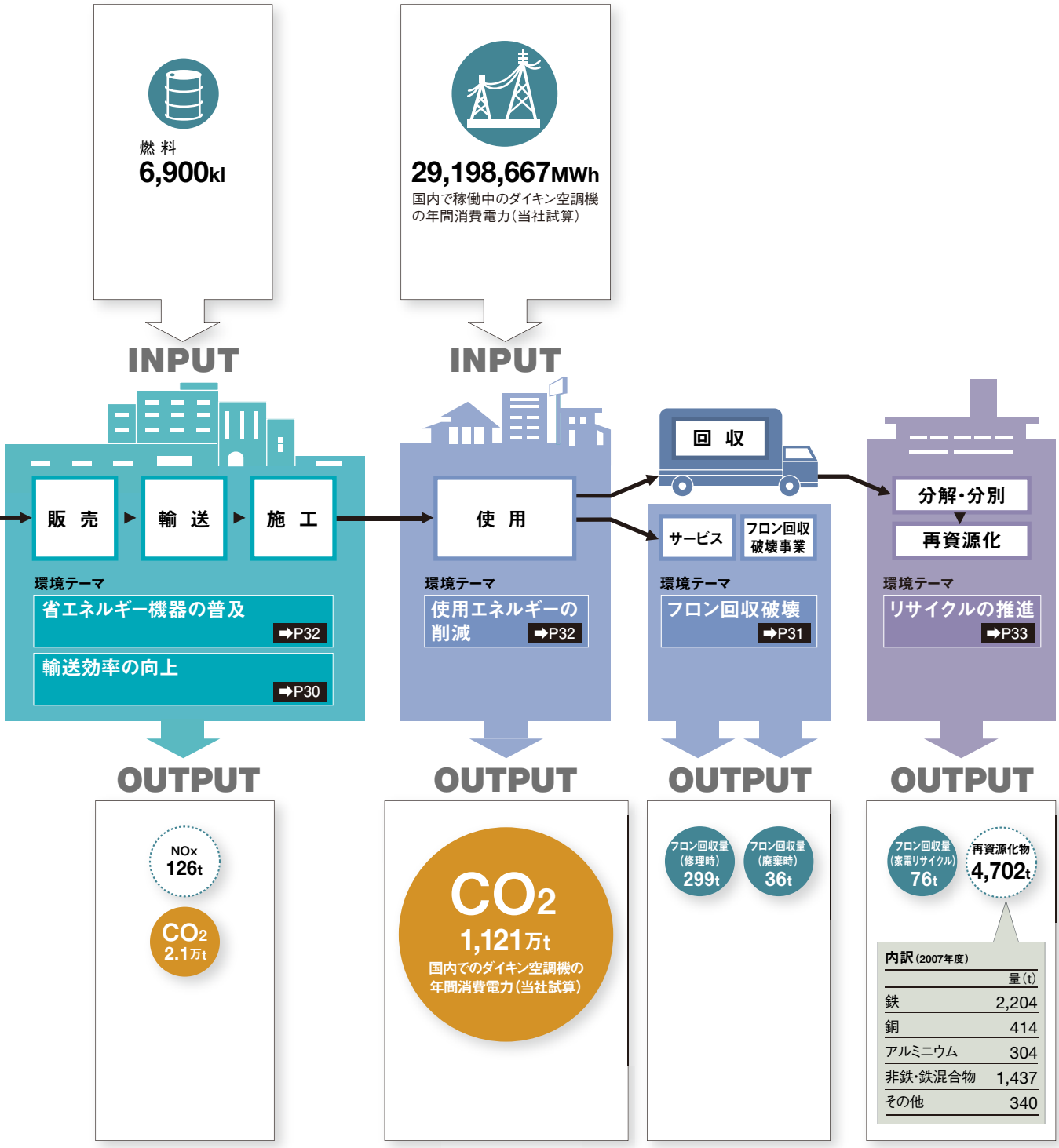
用語解説

NOx（窒素酸化物）
物が燃える時に発生。

SOx（硫黄酸化物）
石油や石炭などが燃える時に発生。

VOC（揮発性有機化合物）
常温で揮発しやすい化学物質の総称。

COD（化学的酸素要求量）
水中の有機物質等の汚濁物質を酸化剤によって化学的に酸化する時に消費される酸素量。



用語解説

フルオロカーボン

一般的にはフロンと呼ばれる。ダイキンの生産工程からは、エアコンの冷媒に従来使用されていたCFC、HCFCと、現在使用されているHFC、冷媒には使用されないPFCが排出される。CFC、HCFCは大気中に放出されるとオゾン層に影響を及ぼし、オゾン層を破壊しないHFC、PFCも地球温暖化に影響する。

名称		オゾン層破壊	温暖化
CFC	クロロフルオロカーボン	×	×
HCFC	ハイドロクロロフルオロカーボン	△	△
HFC	ハイドロフルオロカーボン	○	△
PFC	パーフルオロカーボン	○	×

× 影響大
△ 影響小
○ 影響しない

環境 中期戦略経営計画(FUSION10)における環境テーマ

ダイキングループでは2010年度を最終目標年度とする環境行動計画を策定し、環境負荷削減を進めています。取り組みを加速させるため、2008年5月、戦略経営計画(FUSION10)において、経営目標としての新しい2010年度環境目標とその実現に向けた戦略テーマを設定しました。

2007年度の活動総括

おおむね目標を達成

ダイキングループでは、グループ全体を対象とした環境行動計画を策定し、これに基づいて環境保全活動を実践しています。

2007年度の活動について、以下のように総括しています。

1. 生産時の環境負荷低減では、エネルギー削減活動について特に大きな成果を、その他の活動でも目標どおりの成果を得た。これは生産現場での地道な活動の積み重ねによるもの。
2. 製品の環境負荷削減としては、機器の省エネルギー化や冷媒の環境影響削減について、計画どおり進んでいる。
3. 生産事業所に偏りがちだった環境活動が、世の中の環境意識の高まりとともに営業部門などにも広がり、CO_2削減の観点からのお客様への提案などの動きが始まっている。2008年度は、販売での負荷削減についても目標を達成したい。

環境行動計画2010 2007年度の実績に対する自己評価を行いました。目標の達成度を3段階で評価しています。 目標を大幅に上回って達成 目標を達成 目標未達成

項目			内容		2007年度目標	2007年度実績	自己評価
環境経営	グループ環境管理体制		環境マネジメントシステム(EMS)をグループ全拠点(含非生産拠点)で確立、グループ全員がEMSの下で活動する		全生産拠点でISO14001の認証を取得する	海外17社中16社で取得 非生産拠点11社で取得	
	人材の育成		グループ全員の環境問題の知識向上		すべての従業員が、社会との関連で個々の責任を自覚し行動する	国内グループ全員を対象としたe-ラーニングを年2回実施 環境ステートメント エコアクションを実施	
環境コミュニケーション	情報発信		正直かつ公平な情報開示は企業の社会的責任と位置付け、顧客・社会から信頼を得る		情報発信・広報活動の強化	地域別に年次報告書を発行 高い外部評価を得る	
製品の環境負荷削減	ダイキンエコプロダクト(空調機器)		環境配慮製品の生産量を拡大し、製品による環境負荷を削減する		国内製品における新環境自主基準の比率を10%にする	新環境自主基準の見直しを実施	
	省エネルギー		省エネ性能トップレベルを維持、推進し、機器使用時のCO_2排出量を削減する		空調機器の省エネを業界基準でトップレベルを維持する	省エネ大賞2件受賞	
	冷媒		冷媒による環境負荷をより一層低減する		冷媒充填量の削減を推進	計画通り	
	3R		再資源化しやすい製品をつくる		製品のリサイクル性を継続的に改善する	計画通り	
	有害化学物質		有害化学物質の使用を抑制し、製品廃棄時などの環境負荷を削減する		RoHS対象物質を含まない製品づくりをRoHS対象外の製品へ拡大	計画通り	
	グリーン調達		環境に配慮した資材購入先からの調達を増やす	日本	取引先のISO14001取得95%以上	95%	
				海外	海外へのグリーン調達拡大	目標を上回って拡大	
	冷媒回収・破壊		市場の冷媒回収を強化、使用中・使用済み製品からの冷媒排出を抑制し、オゾン層破壊および温暖化影響を低減させる	日本	廃棄製品および修理製品からのフロン回収率80%以上	廃棄製品93% 修理製品89%	
				海外	回収実施へのインフラの計画立案	計画通り	
生産時の環境負荷削減	グリーンハートファクトリー		自主基準を満たした生産工場をふやす		国内生産工場と海外主要工場で計画の立案と実行	計画通り	
	温室効果ガス排出	フルオロカーボン排出	生産工程でのフロン類排出量を削減、温暖化影響を極小化する		フルオロカーボン排出率(排出量/取扱量)を0.6%以下	0.6%	
		エネルギー使用量	エネルギー使用量を削減しCO_2発生量を抑制する	日本	CO_2排出原単位を2000年度比11%削減	27%削減	
				海外	CO_2排出原単位を前年度比2%削減	18%削減	
	廃棄物		生産工場からの排出物の再資源化を推進し、すべての生産拠点で埋立・焼却処分量をゼロ化する	日本	一般廃棄物を含めゼロ化達成	ゼロ化達成	
				海外	(2010年度までに全拠点でゼロ化達成)	(17社中6社でゼロ化達成)	—
	化学物質管理		有害物質の排出量を削減し、汚染リスクの低減を図る	日本	PRTR対象物質排出量を2005年度比50%削減	63%削減	
				海外	PRTR対象物質排出量と取り扱い量の管理	計画通り	
販売	省エネルギー空調機の拡販		省エネルギー機の販売比率を増やすことにより、空調機使用による顧客のCO_2排出量を削減する		省エネルギー空調機の販売拡大を定量管理	計画通り	
物流	輸送に伴うCO_2排出の削減		輸送の効率化等を推進し、CO_2排出量を削減する	日本	CO_2排出原単位を2005年度比4%削減	11%削減	

地球温暖化防止と企業の成長を両立させる戦略的環境テーマを新たに策定

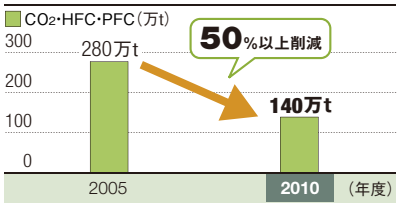
ダイキングループは、積極的な環境対策はグループの成長にもつながると考え、地球環境問題に取り組むことを経営の最優先課題としています。

まず、生産段階の温室効果ガス排出を大幅削減すること。そして、インバータ技術やヒートポンプ技術など省エネルギーに貢献する技術を活かした商品やサービスを創造し、提供すること。これらによって、地球温暖化防止と企業の成長の両立を目指します。

2010年度目標 ① 生産時の温室効果ガスの排出削減

グループ全体での温室効果ガス（CO_2、HFC、PFC）排出量を2005年度比50%減（140万t以下にする）

2010年度削減目標



2010年度目標 ② ダイキンの省エネ技術を活かした商品で、環境負荷削減に貢献

①インバータ商品の全世界への普及で製品使用時のCO_2排出量を削減

中国などノンインバータ機が主流の市場にローコストのインバータ機を投入

大型空調機市場でもインバータ搭載機を展開

ハイブリッド油圧商品を中国・米国・欧州で拡販

②ヒートポンプ式暖房への置き換えで暖房使用時のCO_2排出量を削減

欧州、北米、中国などに、地域特性に合わせたヒートポンプ式暖房・給湯商品を開発

グループ環境基本方針

環境理念

環境社会をリードする

地球環境への積極的な対応は、さまざまな事業を展開する私たちの使命であり、これを優先して経営に組み込んでいきます。

商品開発、生産、販売など経営全般にわたり、あらゆる地球環境の維持向上活動を展開するとともに、より良い環境社会を実現するための商品開発や技術革新を推進します。

「環境対応は重要な経営資源」と捉え、環境対応と企業経営を融合し、環境対応の実践が、外部からの信頼の獲得や事業の拡大、さらには業績の向上につながるという「環境経営」の先進企業であり続けます。そして良き地球市民として、快適な地球環境をつくりあげる活動の一翼を担います。

行動指針

1. グループ全員が環境問題への知識を深め、社会全体とのかかわりに責任を持って行動する。
2. グループで「環境経営」を積極的、かつ効率的に実践するために、環境マネジメントシステムを構築し、その徹底とさらなる向上をはかる。
3. 商品開発、生産、販売、物流、サービス、リサイクルなど事業全般にわたって環境活動を展開する。特に、地球環境の維持向上に貢献できる商品開発や技術革新、さらには環境ビジネス展開で社会をリードする。
4. グローバルに整合した施策を展開するとともに、国や地域の特性に応じた環境対策を推進する。さらに、関連企業や外部の組織・機関との連携、協業を積極的に進める。
5. 環境に関する情報を正直かつ公平に開示する。また、社内外の意見に率直に耳を傾け、環境保全活動の継続的な改善に活かす。

環境

環境マネジメントシステム

ダイキングループでは、グループ全体を包括するグローバルな環境マネジメントシステム（EMS）の構築を目指し、監査の強化や環境リスクの排除、従業員への環境教育などに、グループをあげて取り組んでいます。

環境マネジメントシステム

詳細WEB

グループ各社が同じ目標のもと 環境保全に取り組むシステム構築を目指して

ダイキングループは、グループ全体で同一の目標・管理体制のもとに、従業員が同じ問題意識を持って環境活動に取り組むことを目指し、グローバルな環境マネジメントシステム（EMS）の確立を推進しています。そのために、国際標準化機構（ISO）の規格「ISO14001」に則ったEMSを構築し、これを運用しています。

国内では、2003年度に全事業所・全子会社のEMSを統合し、国内グループ全体が一体となって環境経営を推進していく体制を整えました。さらに2007年度は、国内各事業所に置いていた環境部門を本社に集約し、一元管理による業務効率の向上を図りました。また、全社・事業所・各部門で重複していたシステムを見直し、EMS推進体制のシンプル化を図りました。

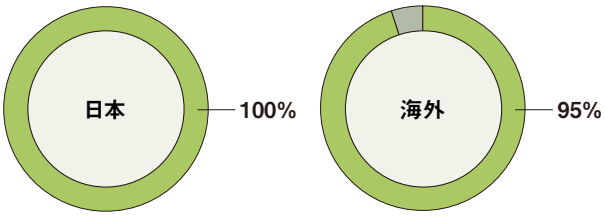
一方、海外では、非生産拠点を含めた全ての事業所・子会社それぞれでEMSを構築し、ISOの認証取得を目指しています。

2007年度は、計12社※で新たにISO認証を取得しました。また、2006年度にEMSを構築した拠点の目標値を設定し、その達成に向けた具体的施策を検討しました。2010年には、個々の拠点で構築したEMSをもとに、海外の拠点も含めグループ全体を包括する統合EMSの確立を目指しています。

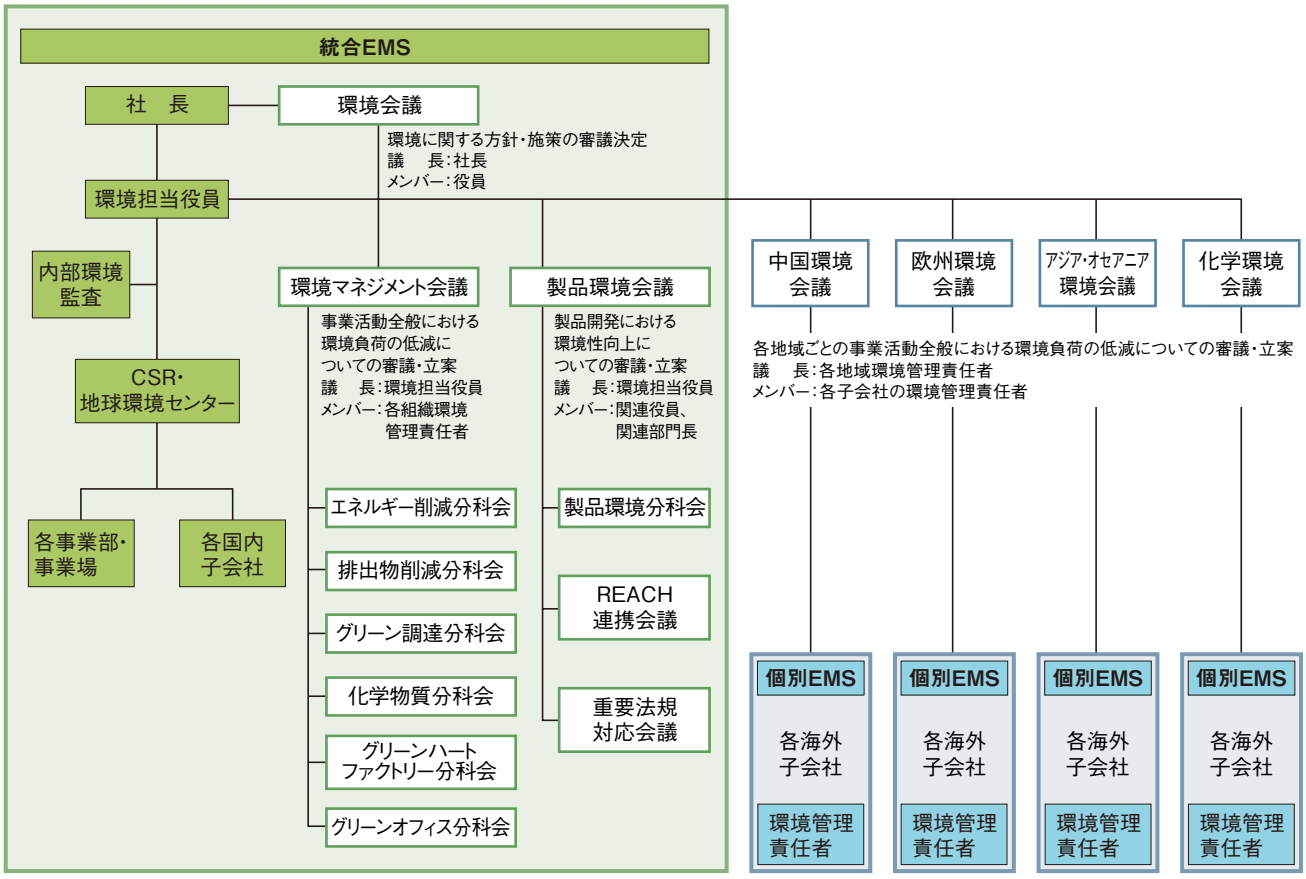
2006年度に買収したOYLグループ（本社マレーシア）については、環境負荷を把握中であり、今後EMSの対象範囲とする計画です。

※ 中国投資会社1社、中国サービス会社3社、香港販売会社2社、中国販売会社3社、欧州販売会社1社、アジア販売会社1社、米国製造会社1社

ISO14001認証取得組織従業員の全従業員に占める割合



環境経営推進体制



環境監査

詳細WEB

ベテランのスキル伝承や若手教育で内部監査員をレベルアップ

ダイキングループは、環境定期監査として年1回の内部監査と認証機関による審査を実施し、環境マネジメントシステム(EMS)が有効に機能しているかを検証し、改善につなげています。

2007年度は、「過去3年間に発生した不適合事項への是正処置が有効だったかどうか」の検証を重視した内部監査を実施。その結果、重大な不適合は発見されませんでした。

内部監査員の育成・レベルアップにも取り組んでおり、2007年度は、ベテランと若手の監査員がペアで監査にあたることで、スキルの伝承に努めました。また、ベテラン監査員を講師とした若手への勉強会を実施しました。

監査の様子

環境監査の状況(対象:ダイキン国内グループ全57組織)

(件)

	内部環境監査の指摘	認証機関による審査での指摘
重大な不適合	0	0
軽微な不適合	56	4
要観察事項	192	46

環境リスクマネジメント

詳細WEB

徹底的な順法監査で環境リスクにつながる問題を是正

ダイキングループでは、全社内部環境監査チームによる定期的な順法監査を年1回実施し、環境リスクの回避に努めています。同監査では、対象となる法規制などを限定してその順守のための仕組みを徹底的に検証し、問題点があれば是正しています。

2007年度は、サービス・販売会社での「フロン回収破壊法」「廃棄物処理法」の順法監査を実施。重大リスクにつながる問題はありませんでしたが、フロン回収破壊法で定められた登録書の有効期限切れなどの不具合が見られたため、早急に対応しました。

万一の事故に備えた定期訓練を実施 地域とも連携し、緊急時の連絡体制を確立

各生産事業場・生産子会社では、万一、事故や災害が発生した場合でも環境被害を最小限に抑える体制を整えています。化学部門、機械部門ともに、化学物質やオイルなどの放出・流出といった緊急時に備え、対応を細かく定めた「防災管理マニュアル」を作成して、これに基づいた訓練を定期的に実施しています。

工場周辺の住民の方々への安全配慮も重要な課題です。特に住宅地に立地する淀川製作所では、リスクアセスメントによって、地域に及ぼす環境リスクの排除に努めています。また近隣の住民自治会と工場見学などを通して日頃から交流を深め、地域とも連携した緊急時連絡体制の確立を目指しています。

化学部門の防災訓練の様子

フッ素化学製品のPFOA排出削減について 2012年全廃に向け、代替品への置き換えを加速

ダイキン工業は、フッ素化学製品の製造工程で使われ、また一部の製品に微量に含まれるPFOA(環境残存性のあるフッ素化合物)を、2012年を目標に全廃します。

PFOAとヒトの健康被害との関連を示す報告や法規制はありません。しかし、2000年に米国でPFOAがヒトから検出されたことを受け、当社は同業7社とともに「PFOA自主規制プログラム」に参加。削減目標である「2010年に2000年比95%削減、2015年に全廃」に向け取り組んできました。淀川製作所では、すでに2000年比で80%以上削減し、2015年の目標を前倒し、2012年の全廃に向け取り組みを加速します。

環境教育

従業員一人ひとりの環境意識を高め、行動を促すために

ダイキングループでは、さまざまな機会や教育を通して、地球環境とダイキンの事業との関わりなどについて従業員の理解を深め、一人ひとりの環境意識の向上と環境活動の実践を促しています。

2007年度は、グループの従業員とその家族の「エコ活動」についてアンケート調査を実施。電気や水の節約など日頃のエコ活動の実践回数や時間などを調べ、調査結果をイントラネットなどで公表しています。また、イントラネットを使った「e-ラーニング」も2003年度から継続的に実施しています。

環境

地球温暖化防止 ～生産・輸送・販売～

ダイキングループは、生産・輸送・販売といった事業活動を通じて、地球温暖化につながる温室効果ガス、中でもフルオロカーボンの排出削減を最重要課題として取り組んでいます。

グループ全体の温室効果ガス排出削減

温室効果ガス排出量を基準年度比で83%削減

ダイキングループでは、化学・機械両部門で、温室効果ガスである4種のフルオロカーボン（HFC、PFC、CFC、HCFC）を取り扱っています。フッ素化学製品を生産している化学部門では、生産時にフルオロカーボンが排出され、その排出量はグループ全体の9割を占めています。また、これらのガスは空調機器の冷媒にも用いられるため、エアコンなどを生産する機械部門の生産工程からも排出されています。

フルオロカーボンは、CO_2の数百～数千倍の温暖化係数を持つため、ダイキングループが排出する温室効果ガスをCO_2に換算すると8割以上がフルオロカーボンで占められます。そこで当社は特にフルオロカーボンの排出削減に力を注いでいます。

2007年度のグループ全体の温室効果ガス排出量は178万t-CO_2で、基準年度に比べ83%削減しました。

また、2010年度に向けて、生産時の温室効果ガス排出量をダイキングループ全体で、140万t以下に削減するという新たな目標を設定しました。これは、2005年度比50%以上の削減に相当します。2007年度時点で37%まで削減しています。今後は各事業活動ごとに目標を設定し取り組んでいきます。

フルオロカーボンの排出量削減

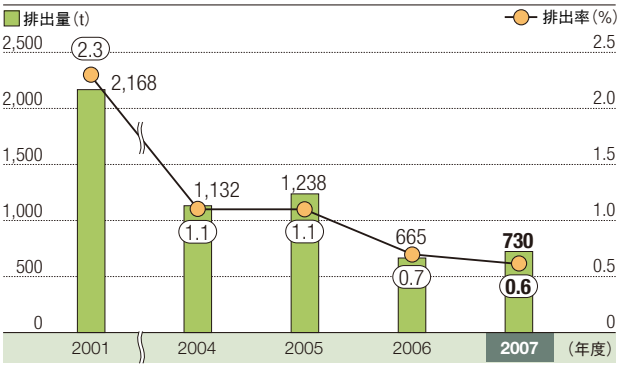
詳細WEB

目標の達成に向け2001年度比で34%まで削減

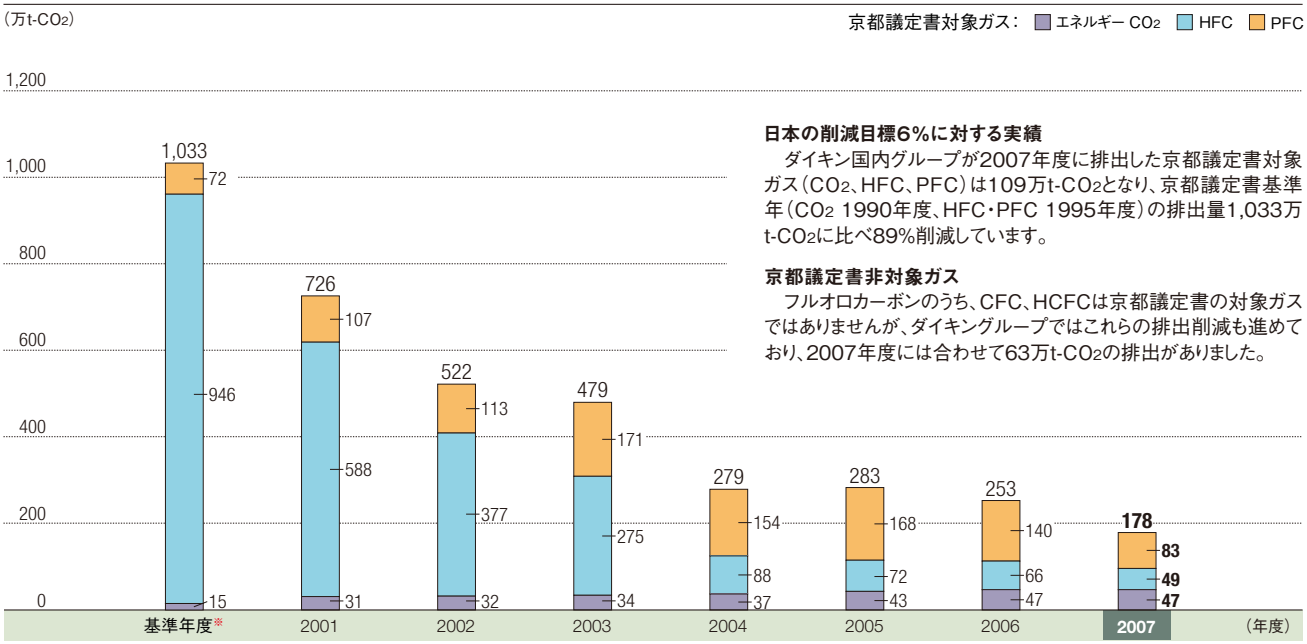
ダイキングループでは、化学・機械両部門の生産時に排出されるフルオロカーボンの排出削減を、最重要課題としています。

2010年度までに、排出率（排出量／取扱量）を0.4%以下にするという目標を立て、削減に取り組んできた結果、2007年度の排出率は0.6%となりました。排出量は2001年度の34%となる730tでした。

フルオロカーボン排出量・排出率（HFC、PFC、CFC、HCFC）



グループ全体の温室効果ガス排出量（生産時）



CO2：1990年
HFC、PFC：1995年

※ 基準年度のデータには、未集計のため、以下のデータを含んでおりません。
海外でのエネルギー起因CO_2排出量、機械部門でのフルオロカーボン排出量

日本の削減目標6%に対する実績

ダイキン国内グループが2007年度に排出した京都議定書対象ガス（CO_2、HFC、PFC）は109万t-CO_2となり、京都議定書基準年（CO_2 1990年度、HFC・PFC 1995年度）の排出量1,033万t-CO_2に比べ89%削減しています。

京都議定書非対象ガス

フルオロカーボンのうち、CFC、HCFCは京都議定書の対象ガスではありませんが、ダイキングループではこれらの排出削減も進めており、2007年度には合わせて63万t-CO_2の排出がありました。

生産工程からのフロンの回収と破壊、漏れ防止による排出削減を進めています

フルオロカーボンの排出削減策として、化学部門では2001年度以降、生産工程からフルオロカーボンを回収し適正に破壊処理する設備の整備を進めてきました。2007年度は、温暖化係数の高いPFCの回収強化に向けた設備整備に取り組みました。

機械部門では空調機器に充填する冷媒（HFC、HCFC）の漏れ防止による排出削減に努めています。さらに現在は、検査工程で使うガスをHCFCから温室効果のないヘリウムガスへ代替を進めています。

機械部門の生産工程から回収したフルオロカーボンは、国内では、淀川・鹿島両製作所の専用設備で破壊処理しています。海外では、2006年度にダイキンタイランド社内に破壊設備を新設し、自社で処理できるようになりました。

生産時のエネルギー起因CO_2の削減

売上高あたりの排出量削減の一方で事業拡大による総排出量の増加が課題

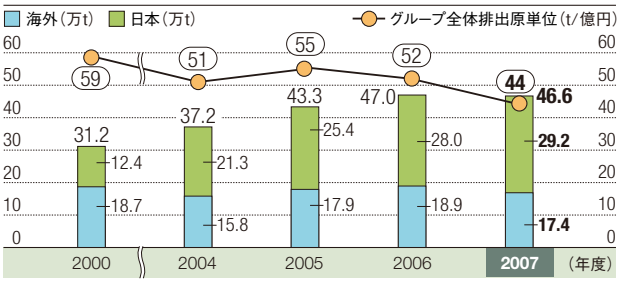
ダイキングループでは、2010年度に売上高あたりのCO_2排出量を、国内では「2000年度比15%削減」、海外では「2005年度比で10%削減」の目標を掲げ、エネルギー使用量の削減とCO_2排出の少ないエネルギーへの転換を進めてきました。その結果、2006年度に目標を4年前倒しで達成することができました。

国内工場へのコージェネシステムの導入など、省エネ活動を継続的に進めた結果、2007年度のグループ全体の売上高あたりのCO_2排出量は、2000年度比25%削減しました。

しかし一方で、事業拡大によってCO_2排出総量が増加傾向にあり、特に海外での増加を抑えていくことが課題となっています。今後も最新省エネ技術の投入などの施策で、エネルギー削減に引き続き取り組みます。

省エネパトロール

CO_2排出総量／売上高あたりのCO_2排出原単位



輸送時のCO_2排出削減

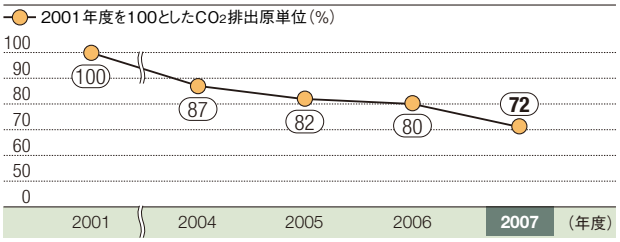
詳細WEB

モーダルシフトの拡大などで前年度比9%削減

ダイキン工業は、輸送によるCO_2排出量を、2010年度までに2005年度比で10%以上削減（売上高原単位）することを目標に、モーダルシフトの拡大と輸送の効率化に取り組んできました。

2007年度は、引き続き、長距離輸送のトラックから貨物列車やフェリーへの切り替えを進めるとともに、お客様先に直接配送することで輸送距離を短縮する「直送比率」の向上や、トラックの大型化による配送効率の向上に取り組みました。その結果、空調分野における輸送時のCO_2排出売上高原単位は、前年度比8%削減しました。

輸送におけるCO_2排出原単位（日本）



用語解説

京都議定書とは

2008年から2012年の間に、先進国全体の温室効果ガス排出量を1990年比で5%以上削減することを定めた国際的な取り決め。1997年の「地球温暖化防止京都会議」で議決されました。対象ガスは、CO_2、メタン、一酸化二窒素と代替フロンなど3ガス（HFC、PFC、SF6）。主要国に義務づけられた削減率は、日本6%、米国7%、EU8%などとなっていますが、米国は未批准です。日本は2008年3月に、住宅・建築物の省エネ性能の向上などの追加対策を盛り込んだ目標達成計画の改訂を閣議決定。地球温暖化対策推進法を改正し、目標達成を目指しています。

CO_2売上高原単位とは

売上高あたりのCO_2排出量を表す値です。この値が低下することは、同額の製品を生産するさいに排出するCO_2の量が以前よりも減り、効率的に生産できるようになったことを意味します。

モーダルシフトとは

輸送手段をトラックから、環境負荷が小さく大量輸送が可能な鉄道や船舶に切り替えること。使用エネルギーの低減のほか、CO_2、NOx（窒素酸化物）の排出を抑える効果も期待できます。

地球温暖化防止 ～生産・輸送・販売～

修理・廃棄時の冷媒回収

詳細WEB

「フロン回収・破壊法」改正内容を周知徹底

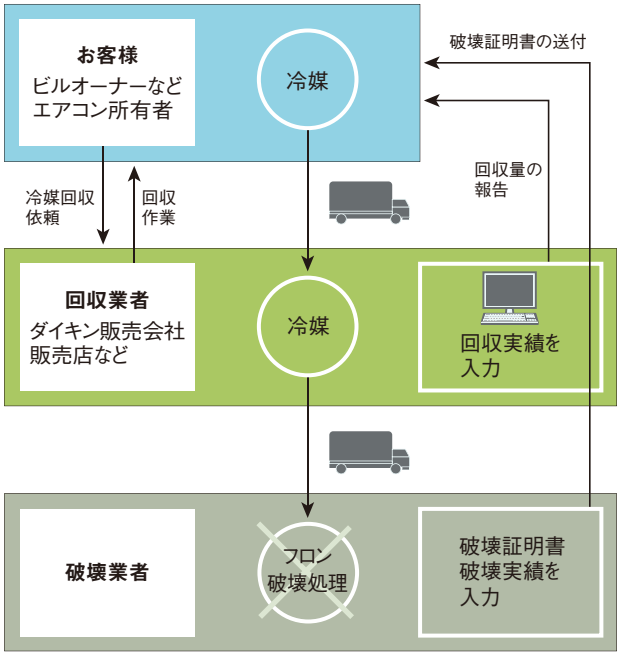
国内のダイキングループでは、業務用エアコンを修理・廃棄する際には、冷媒（フロン）が大気中に排出されることがないように「フロン回収・破壊法」に則って回収を行っています。

2006年度には、電子データによる「フロン回収破壊管理システム」を国内の全販売会社に導入しました。同システムは、どのくらいの量の冷媒が、いつ、誰に引き渡され、どう処理されたかを管理・追跡するもので、これにより冷媒回収量の確実な把握と、適正な破壊の確認が可能になりました。これは、2007年10月に施行された同法改正内容に対応しているものです。

また、販売店様、サービス代理店様を対象として、改正法に関する講習会を開催するなど冷媒の排出防止、適正処理の周知徹底を行いました。

ダイキングループのフロン回収・破壊管理システム

冷媒回収1件ごとに、回収対象となった機器の種類や台数、実際に回収された冷媒量を入力し、管理することで、冷媒回収率を的確に把握することが可能となります。



空調機器のフロン回収・破壊を24時間・365日受付

国内のダイキングループでは、お客様からの依頼によってフロンを回収し、適正に処理するフロン回収・破壊を行っています。また、破壊処理のみの依頼も承っています。

これらの依頼はダイキンコンタクトセンターで24時間・365日体制で受け付けています。回収したフロンはダイキン工業の鹿島製作所のほか、全国の提携破壊処理施設で確実に分解処理しています。

2007年度の破壊重量は336tで、内訳はCFCが9t、HCFCが197t、HFCが130tでした。

回収・破壊のご依頼は
ダイキンコンタクトセンターまで ☎0120-88-1081

TOPICS

当社省エネ機器の環境貢献度をお知らせする環境セールス活動

空調営業本部では2007年から販売時に、「環境セールス活動ZEAS（ジアス）『CO_2削減運動』」を推進しています。

これは、お客様に提出する提案書や見積書に、当社の省エネ空調機器採用によるCO_2削減量を明記した「環境シール」を貼付し、当社機器の環境貢献度をわかりやすく伝える取り組みです。現在、全国の販売会社とダイキンエアテクノ社で、展開しています。

環境シールには、「ZEAS-Q」「Ve-upQ」といった当社の業務用省エネ空調機器を導入した場合、10年前と比べCO_2の排出がどれだけ削減できるかを具体的な数値で示し、削減効果がひと目でわかるようになっています。

お客様に製品購入時から地球温暖化防止対策を意識していただくこうした活動を通して、今後も環境配慮製品の普及に取り組んでいきます。

CO_2削減量を伝えるシール

環境

製品での環境配慮

ダイキングループは、省エネルギー性の向上や、オゾン層を破壊しない冷媒への代替化、リサイクル性などを重視して環境負荷の低い製品開発に努めています。

空調機器の省エネルギー化

詳細WEB

2010年度の基準達成を目指して省エネルギー性を向上

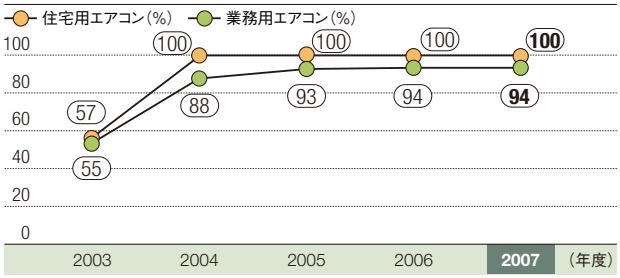
ダイキングループでは、空調機器の省エネルギー化にあたって、従来の省エネ法で採用されていたエネルギー消費効率指標「特定の気温条件のもとでのエネルギー効率（COP）※」とともに、「年間を通したエネルギーの消費効率（APF）※」の指標も導入しています。

住宅用エアコン、業務用エアコンともに既に省エネルギー法で定められた基準（2004年／2007年加重平均値）を達成しています。

2006年に省エネ法の基準が一部改訂され、4.0kW以下の住宅用エアコンについては、従来のCOPの基準値のほかに2010年度を目標年度とするAPFの基準値が新しく設定されています。当社の製品の7%は、2007年度時点ですでにこの基準値をクリアしています。また、海外でも省エネルギー機の普及に注力しており、2007年度の省エネルギー機販売率は、業務用エアコン57%、住宅用エアコン76%でした。

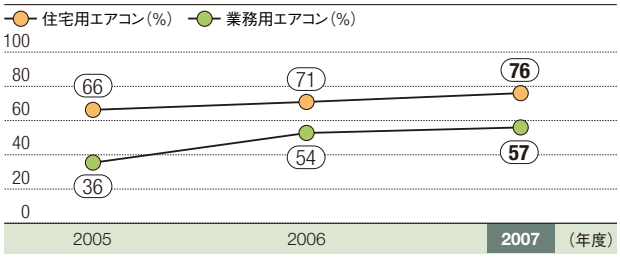
※ COPとAPF：COPは、Coefficient of Performance。消費電力1kWあたり何kWの冷房・暖房能力を引き出せるかを示す値。「冷房・暖房能力（kW）÷ 消費電力（kW）」で算出。APFは、Annual Performance Factor。冷房期間および暖房期間を通じて室内を冷房および暖房するのに要した熱量の総和（Wh）と同期間内に消費する電力量（Wh）の総和の比で算出。実際の使用時に近い効率を計算できる。

省エネ基準達成製品比率※（日本）



※ 省エネルギー法対象製品生産台数における、基準達成製品の生産台数。省エネ法で要求されるCOPの加重平均値ではありません。2004年および2007年基準による。

省エネルギー機販売比率（海外）



製品アセスメントによる環境配慮設計

詳細WEB

省エネ性、省資源性など14項目の評価基準で製品の環境性を向上

ダイキングループは、製品開発にあたって省エネルギー性やリサイクル性といった「環境性」を向上させるために、企画・設計段階で製品アセスメントを導入しています。

製品アセスメントの評価項目は、製品の減量化や再生資源・再生部品の使用による省資源促進など14項目にわたり、全ての基準をクリアしないと商品化できない仕組みとしています。

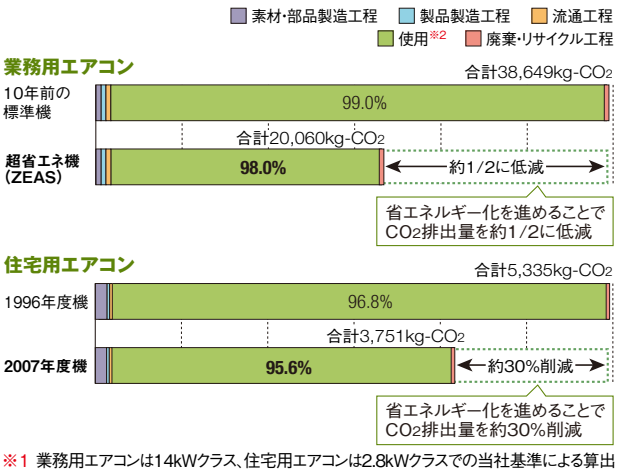
製品アセスメントの評価項目のうち特定項目に関して「環境自主基準」を設け、製品本体と包装材の環境影響を点数化しており、合計点が80点以上のものを「ダイキンエコプロダクト」とし、その適合比率を上げてきました。2007年度の適合比率は92%でした。よって、従来の基準を引き上げた「新環境自主基準」を策定し、エコプロダクト化を加速していきます。

また、製品のライフサイクルごとに、環境影響を定量的に把握するLCA（ライフサイクルアセスメント）の手法を用いて、空調機器の温暖化影響を評価しています。

製品アセスメント評価項目

1. 製品の減量化
2. 再生資源・再生部品の使用
3. 長期使用の促進
4. 収集・運搬の容易化
5. 再資源化の可能性の向上
6. 分離・分別処理の容易化
7. 破砕・選別処理の容易化
8. 包装
9. 安全性・環境保全性
10. 使用段階における省エネ等
11. 情報の開示
12. LCA
13. 製造段階における環境負荷低減
14. 流通段階における環境負荷低減

LCA事例：ライフサイクルCO_2排出量の比較※1（エネルギー起因CO_2）



※1 業務用エアコンは14kWクラス、住宅用エアコンは2.8kWクラスでの当社基準による算出
※2 期間消費電力量は（社）日本冷凍空調工業会の規格を使用

製品での環境配慮

環境負荷の低い冷媒への代替化

世界各国でオゾン層を破壊しない冷媒に転換

ダイキングループは、使用済み製品からの冷媒回収に努めるとともに、販売する製品の冷媒は、従来のHCFCから、オゾン層破壊係数がゼロであるHFCへと転換しています。

日本・欧州・米国ではHFC機のみを販売しています。中国でも他社に先駆けて、ビル用マルチエアコンをHFC化し、現在は住宅用エアコンもHFC機を販売しています。東南アジアなどHCFC機が主流である地域では、現地の社会的インフラの状況を考慮しながら、HFC機への転換を順次進めていきます。

温暖化係数が小さいCO_2自然冷媒の実用化を

ダイキングループでは、オゾン層破壊係数がゼロで、フルオロカーボンに比べて地球温暖化係数がごく小さいCO_2冷媒を用いた空調機器の実用化に取り組んでいます。

CO_2冷媒を使ったエアコンは、エネルギー効率が現在の主力冷媒（HFC）の7割程度しかありません。現在、HFC使用時と同等の効率を発揮するシステムが必須であり、現在そのための技術を開発中です。また、温暖化係数の低い冷媒の探索とそれを用いた空調機も開発を進めていきます。

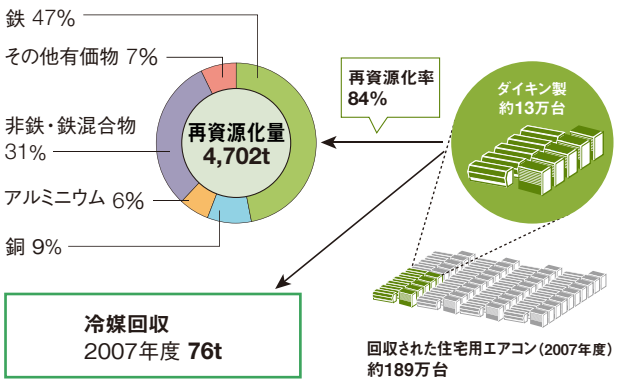
住宅用エアコンのリサイクル

回収したエアコンを分解・分別し 家電リサイクル法を上回る84%を再資源化

家電リサイクル法では、メーカーは回収した自社製使用済み住宅用エアコンの60%以上を再資源化することや、冷媒（フロン）を回収して再利用もしくは破壊することが義務づけられています。

2007年度、ダイキングループは当社製住宅用エアコン約13万台を回収（前年度比10%増）し、回収重量は5,574t、再資源化率は84%でした。また冷媒の回収量は76tでした。

2007年度の住宅用エアコンリサイクル実績（日本）



TOPICS ダイキンUK社で独自のエアコンリサイクルを開始

イギリスでは、電気・電子製品のリサイクルは法律で義務付けられていますが、据付に専門技術者が必要なルームエアコン、店舗・オフィスエアコンなどは対象外です。ダイキンUK社は2007年4月にメーカーを問わず使用済み空調機を引き取るサービスを開始し、独自のリサイクル活動を行っています。ダイキンUKと据付業者などが共同で、不要になった空調機を現場から回収して認可指定処理設備へ持ちこみ、機器を分解、リサイクルしています。

この活動が評価され、2007年11月に、2007年国際グリーンアップル賞の「環境ベスト・プラクティス部門」で英国金賞を受賞しました。

冷媒の環境影響とダイキンのスタンス

冷媒			オゾン層破壊係数	温暖化係数※	冷媒としての効率性	燃焼性	毒性	冷媒の特徴	ダイキンのスタンス
特定フロン等		CFC12	1	10,900	高	不燃	低	先進国1995年生産全廃済み	生産全廃済み
		HCFC22	0.05	1,810	高	不燃	低	先進国2020年生産全廃が決定	主要機種の冷媒を全てHCFCからHFCに切り換え済み
新冷媒		HFC410A	0	2,088	高	不燃	低	HCFCの代替として、現在冷媒の切り換えが進められている	
次世代冷媒候補		HFC32	0	675	高	微燃	低	HFCとしては温暖化係数が低い 僅かな燃焼性がある	次世代冷媒としての可能性あり
	自然冷媒	アンモニア	0	0	高	微燃	強	冷媒として優れた特性を持っているが、毒性と僅かな燃焼性がある	工場など厳重な管理が可能な場所で使用される大型冷凍空調機器に使用
		プロパン（炭化水素）	0	3	高	強燃	低	冷媒として優れた特性を持っているが、強燃性の物質で爆発の危険性あり	エアコンの冷媒として採用するには安全性確保のための技術開発が必要
		CO_2（二酸化炭素）	0	1	低	不燃	低	空調用途では効率が低い 安全性に問題はない	従来冷媒と同等の性能が得られる、給湯用冷媒として商品化

※ 参考資料　IPCC4次レポート　他

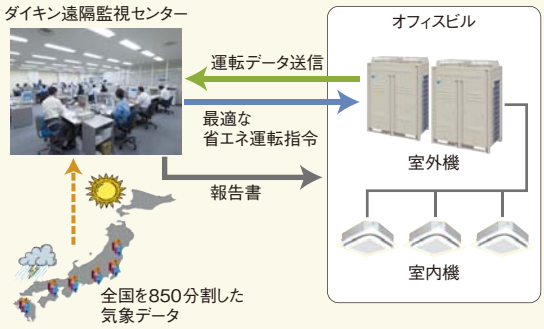
お客様の省エネ活動に役立つ商品

ハードとソフトのトータル省エネルギー「エアネットサービス」

温室効果ガス削減に向けて、業務用ビルでのエネルギー管理の必要性が高まっています。ダイキンの空調設備遠隔監視システム「エアネットサービス」は、当社ビル用マルチエアコンの運転状態を把握・分析することで、年間を通して環境性と経済性を両立させるエコ運転を提供するものです。同サービスでは遠隔制御で運転状態を分析し、空調負荷に応じて一定のレベルにセーブ運転することで、過剰な冷暖房を減らすことができます。

このことによって、空調消費電力の最大20%削減が可能になりました。

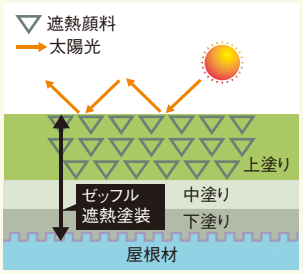
エアネットサービス



塗るエアコン「ゼッフル遮熱塗装」で空調負荷を軽減

ダイキンでは、塗料用フッ素樹脂をベースに、屋根から伝わる太陽熱を遮断する「ゼッフル遮熱塗装」を開発。この塗装は、一般塗装に比べて屋根表面の温度上昇を最大15～20℃抑えることができ、これによって室内の温度上昇も大幅に抑制できます。

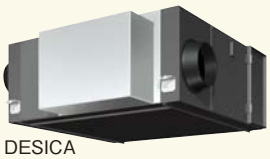
ゼッフル遮熱塗装は、いわば「塗るエアコン」。省エネ型のエアコンと併せて利用いただき、電力消費量削減に役立てていただいています。



新しい発想の空調システムで省エネと快適性を向上

現在の空調システムは1台の機器で温度と湿度を両方処理するため、さらなる省エネルギー化を進めようとすると除湿しづらくなり室内の快適性が低下します。

そこで、温度と湿度を別々の機器で処理することで、さらなる省エネルギーと湿度コントロールによる快適性を両立したのが「DESICA」と「高顕熱ビルマル」を組合せたDESICAシステムです。従来の空調方式に対して約21%省エネルギーが向上するだけでなく、「DESICA」により、年間を通した快適な調湿が無給水・無排水で実現でき、快適性も大幅に向上します。従来にない、全く新しい発想から生まれたDESICAシステムは、将来の空調の考え方を大きく変革させる新たな空調システムです。

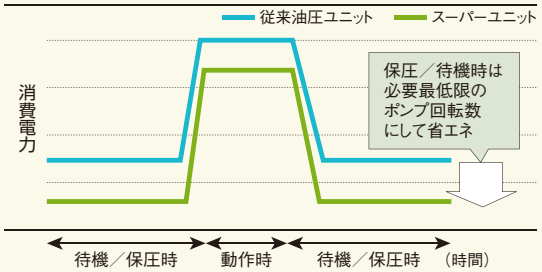

DESICA

一般産業機械の省エネ化を実現するハイブリッド油圧「スーパーユニット」

ダイキンは、工場の一般産業機械に組み込まれている油圧ユニットの省エネでも業界をリードしています。「スーパーユニット」は、省エネ型エアコンに採用しているモーター技術を採用。待機時／動作時／保圧時の負荷圧に応じて自動的にポンプの回転数を電子制御することで、消費電力を大きく低減できます。

一般産業機械向け
スーパーユニット

「スーパーユニット」と従来機の消費電力比較



環境 生産・調達時の環境保全活動

ダイキングループでは、環境負荷の少ない資材を調達する「グリーン調達」に、お取引先様と連携して取り組んでいます。また、生産活動において、化学物質の管理や廃棄物のゼロ化も重要なテーマとして負荷削減に努めています。

グリーン調達の進展

詳細WEB

お取引先様自身のグリーン調達や環境保全活動を促進

ダイキングループでは、お取引先様をも含めたサプライチェーン全体の環境活動の中でグリーン調達を積極的に進めています。国内の生産用資材のお取引先様に対しては、「グリーン調達ガイドライン」を2000年度から運用し、その遵守をお願いしています。また、2005年度には、ISO14001の認証取得を、さらに2006年度には、お取引先様自身のグリーン調達実施と化学物質管理システム構築・運用を、要求事項に加え運用しています。

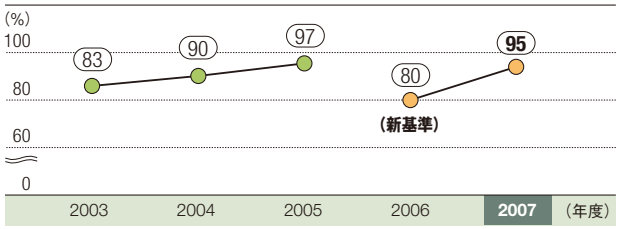
グリーン調達を効果的に行うためにお取引先様の環境取り組み事項を点数化してランク付けしており、評価基準は環境保全活動の内容にまで踏み込んだものにしています。基準に達しないお取引先様には改善を要請し訪問指導をするほか、環境関連法やダイキングループでの各取り組みについて情報を共有するため、環境情報支援説明会を開催しています。2007年度国内のグリーン調達率※は95%となりました。

お取引先様説明会の様子

東南アジア、中国、EUの海外の各拠点でも国内と同様にグリーン調達を実施しており、有害物質を含まない部品の調達を最優先課題として取り組んでいます。海外拠点の2007年度グリーン調達率は、タイで57%～78%、中国で41%～93%、EUで44%～67%でした。

※ グリーン調達率：調査対象お取引先様からの購入金額のうち、グリーン調達調査表で得点率82%以上の取引先が占める割合

グリーン調達率（日本）



グリーン調達要求事項第四版（概要）

お取引先様の環境経営に関する要件
- 環境マネジメントシステムを構築し、ISO14001認証取得をする
- お取引先様自身のグリーン調達実施
- 化学物質管理システムの構築と運用

製品に関する要件
- 当社に納入される資材・部品等について、ダイキンが指定する禁止物質の含有を禁止
- 製造工程において、ダイキンが指定する物質の使用を禁止
- ダイキンが要求する場合、化学物質の含有量、含有部位、含有目的および有害性の把握と情報提供
- 削減ランク物質について、自主的な削減
- 納入品の包装材減量・適正化

「グリーン調達ガイドライン」（第4版）と取引先での化学物質管理システムについてまとめた「化学物質管理基準書」

有害化学物質規制への対応

中国版RoHS規制に先立って対象物質を排除

2007年3月、中国において、電気・電子機器に組み込まれる特定有害物質の使用を禁止する「電子情報製品生産汚染防止管理弁法」（通称中国版RoHS）が施行されました。規制対象物質は、欧州の「RoHS指令」と同じ6物質（鉛・水銀・カドミウム・六価クロム・特定臭素系難燃剤）です。

現時点でエアコンなどは規制対象外ですが、ダイキングループでは既に対象物質を含まない製品を販売しています。また、まだ規制のない東南アジアでも、これらの物質を含まない製品への切り替えを進めています。

新化学物質規制「REACH規則」への対応を開始

欧州では、化学物質規制「REACH規則」が2007年6月から施行されました。欧州連合（EU）内で年間1t以上の化学物質を製造・輸入する企業に対し、EU当局への化学物質の登録を義務付けるもので、市場に出回るほぼ全ての化学物質が対象です。

これに対応して、ダイキングループではREACH連携会議を設け、製品に含まれる化学物質の情報などについて情報交換を進め、2008年6月から始まる予備登録への準備を始めています。

用語解説

RoHS指令

2006年7月に欧州で発効した、電気・電子機器に組み込まれる特定有害物質の使用を禁止する法律。鉛、水銀、カドミウム、六価クロム、特定臭素系難燃剤（PBB、PBDE）の6物質が対象。ダイキングループではこれにアゾ化合物を加えた7物質を含まない部品のみを調達する取り組みを進め、欧州・日本向け対象製品については2006年3月に全廃しています。

廃棄物の削減

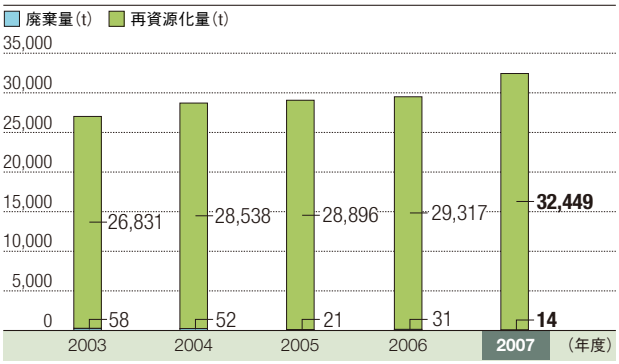
国内での廃棄物のゼロ化に向けて

ダイキングループでは、国内の全生産拠点で、2005年度までに廃棄物のゼロ化（再資源化率99%以上）を達成しています。

2007年度に国内生産事業所・生産子会社で発生した廃棄物量は14tでした。これは全排出量の0.04%に相当し、再資源化率は99.96%となりました。

2006年度からは一般廃棄物を含めたゼロ化に取り組み2007年度にゼロ化を達成しました（99.5%）。

廃棄量と再資源化量（日本）

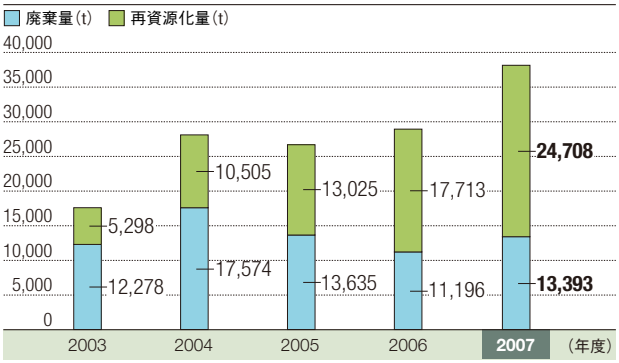


海外の生産子会社では6社で廃棄物ゼロ化を達成

海外では、2007年度に、計6社で廃棄物ゼロ化（再資源化率99%以上）を達成しています。海外のグループ会社全体の再資源化率は65%となり、前年度に比べ3%改善しました。

しかしながら、生産量の増加にともなって排出物の総量が増え、廃棄量の総量は13,393tでした。

廃棄量と再資源化量（海外）



化学物質の管理・削減

詳細WEB

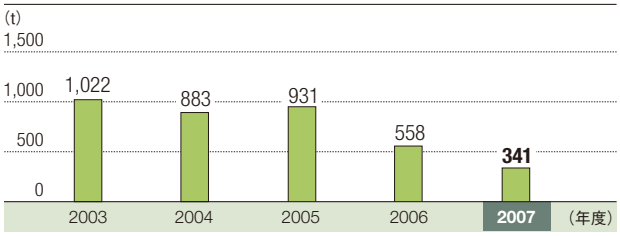
PRTR法対象物質排出量を2005年度比で63%削減

ダイキングループでは、化学物質管理指針の対象物質のうち、PRTR法対象物質について、取扱量と排出量を管理しています。ダイキン工業では、これらPRTR法対象物質の排出量削減にも取り組み、2010年度までに2005年度比で50%削減することを目標としています。

2007年度は、空調部門の検査工程でヘリウムガスを使用することで、従来使っていたHCFCを削減。化学部門では、塩化メチレン、HCFCの削減に取り組みました。この結果2005年度比で63%と大幅に削減し、目標を3年前倒しで達成しました。

ヘリウムガスを使用した圧縮機検査

PRTR法対象物質排出量（日本）



用語解説

PRTR法（化学物質排出把握管理促進法）

PRTRとは、Pollutant Release and Transfer Registerの略称。有害性のある特定の化学物質について、事業者に対して、環境中（大気・水域・土壌）への排出量や廃棄物としての移動量の集計・届出を義務付けたもの。諸外国でも同様の制度があり、日本では1999年に制定されました。

アフターサービスでも“ここちよさ”を実現

販売店・施工店、従業員のサービス品質を高めています

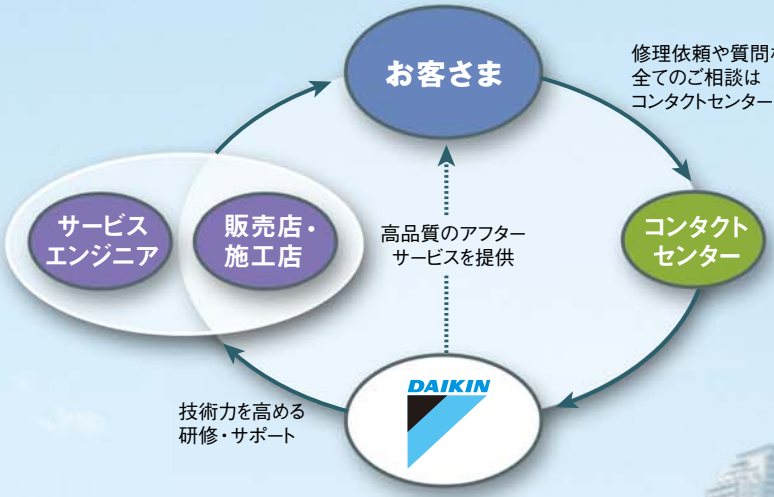
**ダイキンが目指しているのは、お客様の暮らしを見つめて、それぞれのシーンに“ここちよさ”をお届けすること。
製品がつくり出す快適な環境はもちろんのこと、アフターサービスも、
お客様に快適を感じていただくための「製品の一部」だと考えています。**

お客様の「次のほしい」を新しいサービスに

ダイキンは世界トップクラスの空調メーカーとして、顧客サービスの面でも世界トップクラスでありたいと考えています。そのコンセプトは、グループ経営理念である“「次のほしい」を先取りし、新たな価値を創造する”こと。お客様が「次にしてほしい」と感じていらっしゃることを敏感に察知し、それを新しいサービスとしてカタチにして提供することで、“ここちよさ”を感じていただきたいのです。

日本では、お客様総合窓口「ダイキンコンタクトセンター」を設け、製品についてのお問い合わせ、メンテナンスの申し込みなどを24時間365日電話やインターネットで受付。迅速・的確な対応という“ここちよさ”を感じていただきます。また、メンテナンスのためにお客様を訪問し、仕事を終えた後には、省エネに効果的な使い方やフィルターの取り替え方などをお伝えしながらコミュニケーションを深めています。こうして、製品を快適に使っていただく提案で一層の“ここちよさ”を感じていただけるよう努めるとともに、お客様のご要望を伺い、感じ取り、サービスの向上につなげていきます。

また、工場・ビル用空調に関しては、業界初となる故障予知機能搭載の「ビルエアネット」や「オンライン診断」などの最新システムで、管理者の業務サポートを実現しています。



ダイキン流CS(顧客・満足)手法を中国・欧州・北米にも展開

ダイキンは、日本で培った「“ここちよさ”を追求したアフターサービス」を世界中で展開しています。

日本同様、メーカーがお客様に直接アフターサービスを提供する形態が基本となる中国では、日本をモデルとした体制を構築。コンタクトセンターも設立し、いつでもつながる“ここちよさ”を提供。さらに、サービスエンジニアの教育を強化し、アフターサービスの充実に努めています。

欧州では、アフターサービスはメーカーではなく販売店・施工店によるのが一般的であるため、彼らとの連携は欠かせません。お客様を訪問し、メンテナンスにあたるサービスエンジニアの技術力を高めるために、各地に研修施設を設置して技能強化を図っています。

コンタクトセンターではサービス要員の現在位置を把握

中国国内で最先端となるアフターサービスを提供

アフターサービスは、製品を販売した後のフォロー業務だけではなく、顧客と私たちをつなぐ生命線と考えています。中国のかつての商習慣ではアフターサービスという概念が稀薄だったため、まず従業員にサービスについて教育することから始めました。

お客様にアフターサービスとメンテナンスを提供する拠点として北京、上海、広州の3拠点に会社を設立。3拠点にコンタクトセンターを設け、24時間365日、電話で要望に応えています。さらに、GPSを活用し突然の不具合発生時にも、一番近くにいるサービスエンジニアを派遣し迅速に対応しています。

2006年から、地方各地にサービスセンターを設立し、現在では、12拠点でご要望に応えています。各センターでは、従業員・販売店に技術研修を実施し、技術力の向上に努めています。

また、CS管理チームを設け、自社のサービスレベルと他社状況を把握しながら、さまざまな角度からサービス品質向上に努めています。

こうした取り組みで、中国にアフターサービス文化を根付かせ、お客様に信頼感を抱いてもらえるよう努めていきます。

in China

一番近くにいるサービスエンジニアが駆け付け(中国)

ダイキンコンタクトセンター(日本)

in Japan

一層質のよいサービスでさらなる満足を

サービス本部では、顧客満足度を向上させるために、2007年度の重点テーマとして次の3つの施策を掲げて実践しました。

- 「一発完了」の向上／初回訪問時にその1回で修理を完了する。
- 顧客応対品質の刷新／①サービスエンジニアがお客様に満足いただける技術・知識をもっているかを評価する「カスタマー認定試験」の導入 ②お客様にこまめに連絡を入れる「3つのコール」の実施 ③修理終了後5分間、お客様に効果的なエアコンの使い方などを紹介する「アフターファイブコミュニケーション」 ④接客マナーを見直し、お客様に好印象を与える「新リフレッシュ塾」 ⑤新人へのCSマインド研修、これらの施策実行で顧客対応力の向上に努める。
- 量販店様への個別対応／量販店様専用窓口回線を開設し、量販店様各社の事情に詳しい専門員が、きめ細やかに応対。

「お客様大事に徹する」マインドの醸成を図るとともに、以上の3つの施策に取り組んだ結果、2007年6月発行『日経ビジネス』の「アフターサービス満足度ランキング」では、No.1を獲得しました。2008年度も「お客様大事に徹する」マインドの浸透を図り、一層質の良いサービスでさらなる満足度No.1を追求していきます。

参入して日の浅い北米市場には、まず、お客様にダイキン製品とサービスが持つ高い品質を知ってもらわねばなりません。独自のプログラム「ダイキン・ネットワーク・アライアンス（DNA）」を創設して、パートナーとなる販売店・施工店（DNAメンバー）に製品知識や高いサービス技術も習得してもらうための仕組みを整えました。同時に、この仕組みやプログラム規約、メンバーになることのメリットをホームページで公開し、メンバーの拡充を図っています。

ダイキンは、製品だけでなく、アフターサービスでも世界最高水準の品質を追求します。

販売店・施工店、従業員のサービス品質を高めています

携帯電話を使ってサービスエンジニアに迅速な修理指示が届くシステム

in United Kingdom

UKテクノロジーセンターやSMS携帯システムでサービスの質の向上を図る

ダイキンエアコンディショニングUK社の主要販売品目は、ビル用マルチエアコンをはじめとする業務用空調機器。メンテナンスにあたっては専門的な知識や複雑な構造に対応できる経験が必要とされ、修理にあたる販売店・施工店のサービスエンジニアのスキルアップは欠かせません。

そこでダイキンは、2006年にダイキンUKテクノロジーセンターを設置。販売店・施工店のサービスエンジニアを招いて、ビル用マルチエアコンをはじめ、ヒートポンプ式冷暖房などの空調技術のノウハウを伝授しています。さらに、お客様の現場で作業にあたるさい、空調機に表示されるエラーコードを携帯電話で送信すると修理方法などに関するアドバイスが得られ、すぐに修理を始められるSMS（エラーコード・ショート・メッセージ・サービス）も開始しました。

こうした取り組みで現場対応力の高い、“ここちよさ”をお客様に提供していきます。

UKテクノロジーセンター

in North America

「ダイキン・ネットワーク・アライアンス（DNA）」プログラム

ダイキンACアメリカズ社は、北米市場の販路拡大とサービス向上を同時に進めるために、2007年1月から「ダイキン・ネットワーク・アライアンス（DNA）」プログラムをスタートさせました。

このプログラムに共感し、DNAメンバーとなって参加する販売店・施工店のために、テキサス州をはじめ、北米3箇所に大規模なトレーニングセンターを開設。ビル用マルチエアコンなど、ダイキンの環境技術が導入されている製品を紹介するとともに、製品の設置、試運転、保守、トラブルシューティングなどについての研修を実施しています。

こうしてDNAメンバーを募り、彼らをサポートして協力体制を築いていくことで、お客様に付加価値の高い製品とサービスをお届けしていきます。

ダイキン機器販売に応じて「DNAドル」というポイントがたまり、そのポイントは販促ツールに交換できるというユニークなプログラム。

ダイキンACアメリカズ社
マーケティングディレクター
クリスティーナ トロンゼン

DNAプログラムはダイキンにも、販売会社・施工業者にも、そしてお客様にもメリットのある画期的なシステム。ダイキンにはパートナーを発掘し、広く北米にダイキンの製品とサービスを提供できるというメリットが、販売店や施工業者には空調技術やアフターサービスといった知識・ノウハウを無償で習得できるというメリットがあります。パートナーと協力してお客様に充実したサービスを提供していきたいと思っています。

商品・技術

お客様に満足していただくために

ダイキングループは世界をリードする技術で、社会のニーズを先取りする快適で安全・安心な商品をご提供しています。また、高水準のサポート体制も整備し、お客様満足を追求しています。

空調商品の品質・安全性の向上

ISO9001の運用と「いいQの日」活動で品質管理の高度化を図る

空調生産本部では、品質マネジメントシステムISO9001の認証を取得。年2回の内部監査で運用状況を評価し、実践・評価・改善を続けています。また、毎月19日を「いいQ（Quality＝品質）の日」と定め、小グループでディスカッションし従業員の品質意識高揚と品質管理の高度化を図っています。

さらに、厳格なデザインレビューの運用、品質情報の共有化と受発信のスピードアップ、「三現（現場・現物・現実）主義」の徹底に、重点的に取り組んでいます。

デザインレビューで製品安全性基準に適合したものだけを製品化

2005年度に開発プロセスを改革し、デザインレビュー（DR）※1を細分化・厳格化しました。まず関連開発部門の責任者が「品質」「ものづくり」「コスト」「コンプライアンス」の4つの観点から、社内基準への適合を審査（個別DR）。さらに経営幹部が出席するデザインレビューと製品化レビューを計6回実施し、全てにクリアしたものだけが製品化を許可されます（ゲートDR）。

2006年8月には「製品安全性基準」をさらに厳格化し、お客様が使用するさいの安全性確保や、前モデルの不具合が改善されているかなどを審査しています。

今後は、開発の初期段階での課題発見・解決や、お客様が使用する状況を想定した商品開発に努め、商品の安全性と品質の向上に一層注力していきます。

経年劣化による事故を防止するための情報提供

消費生活用製品安全法で定められているとおり、経年劣化による事故を未然に防止するために、安全配慮設計や、消費者への情報提供・注意喚起が求められます。

当社では「フェイルセーフ※2」の考えのもと、お客様の安全を再優先に設計するとともに、デザインレビューによって安全性の確保をチェックする体制を整備しています。また、消費者への情報提供として既に販売している製品の機種名と生産年リストをホームページに掲載しています。なお、商品への注意喚起表示は、2009年発売の商品から記載する予定です。

購入先と協力して品質・安全性の高い製品を生産

お客様に信頼性の高い商品を提供するためには、購入先の協力が欠かせません。空調生産本部では、「取引先説明会」において、当社の品質向上策について説明し、協力を要請しています。

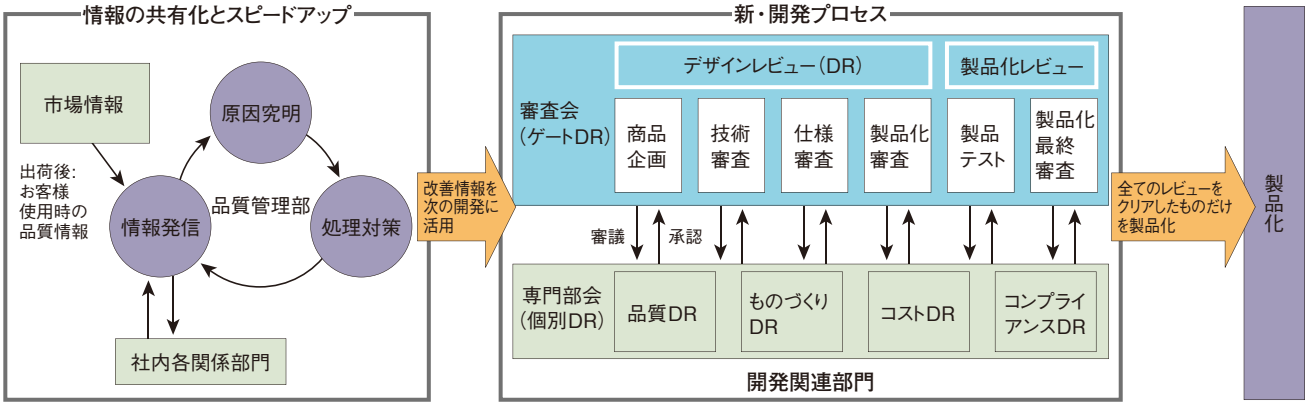
また、毎月1回の「サプライヤ品質会議」で、納入品の品質を評価・分析し、問題がある購入先に対しては、改善を要請。生産現場を訪問して直接指導もしています。

サプライヤ品質会議

※1 デザインレビュー：開発する製品の設計品質や、それを具現化するための各プロセスの品質について、客観的に評価・改善点を提案し、品質が十分なものだけを次段階に進めていく組織的活動の体系。

※2 フェイルセーフ：万一、機械装置、システムにおいて障害が発生した場合、常に安全なほうに制御するための仕組み、設計手法。

品質向上のための開発プロセス



お客様に満足していただくために

開発でのユニバーサルデザイン導入

商品開発技術者が ユニバーサルデザインの考え方を学ぶ

ダイキングループでは年齢や障害の有無などにかかわらず、できるだけ多くの人が使いやすい商品を開発するためにユニバーサルデザイン（UD）の考え方を開発に取り入れています。

2007年度はNPO法人ユニバーサルデザイン消費者ネットワークと協同で「開発技術者向けUD研修」を開催しました。この研修では、ハンディキャップの擬似体験や、参加していただいた一般のお客様とのディスカッションを通じ、UDの考え方を改めて学びました。UDの考え方は開発チームに徐々に浸透しつつありますが、さらに一人ひとりが当たり前にUDの視点を持つように、2008年も研修を継続していきます。

TOPICS

ルームエアコン　Rシリーズ「うるるとさらら」

UDに配慮し、リモコンの操作部を改善

外部団体のコンサルティングを受け、ルームエアコンのリモコンを、一層使いやすくモデルチェンジしました。

リモコンのボタンを、お年寄りや子供でも簡単に使えるように従来の12個から6個に減らし、使用頻度の高いボタンを扉面に配置しました。また、液晶サイズを従来比で1.5倍に拡大し、文字も大きく見やすくしました。さらに、エアコン操作時には、運転状況を音声で応答する機能も設けています。

リモコン表面のボタンを12個→6個にしたことで操作が簡単になりました。

従来リモコン　新型リモコン

「クリアフォース」除加湿空気清浄機

運びやすさと操作性に配慮した設計

除加湿空気清浄機はリビング、洗面所などの複数の部屋間を移動して使用されることが多いため、運びやすさに配慮して新たに4連キャスターを取り付けました。キャスターにはストッパーを付け、据え置き時の安定性にも配慮しています。また、しっかり握れる取っ手を製品側面に設置しています。

さらに操作部には、よく使う機能を色づけしてわかりやすく表示したり、「温度」と「湿度」を見間違えないように「しつど」と表示するなどUDに配慮しています。

取っ手

キャスター

フッ素化学製品の品質・安全性向上

信頼性の高いフッ素化学商品を グローバルに供給するために

ダイキングループのフッ素化学商品の多くは、世界各地の自動車・半導体・電機などのメーカーで品質を左右する原料・資材として使われているため、信頼できる品質の商品をグローバルに供給できる体制が不可欠です。フッ素化学商品を製造・販売する化学事業部では、品質マネジメントシステムISO9001の認証を取得し、これを運用しています。

2007年度は特に商品のコンタミネーションやクレームの再発防止に取り組みました。また米国、欧州、中国の海外拠点を対象としてグローバル生産拠点間の品質マネジメント情報について、共有化と活用を進めました。

使用時の安全性を確保するための情報提供

化学事業部が取り扱うフッ素化学商品のうち、フッ素樹脂はお客様の加工・成形プロセスにおいて安全面での十分な注意が必要です。当社の商品にはMSDS※1を添付するとともに、納入仕様書、商品ラベルなどに安全性を確保するための注意事項を記載しています。また、記載情報は、PL法対応のチェックシートで確認し、開発段階のデザインレビューでも審議しています。さらに、2008年の実施が国際的な目標とされている「GHS（化学品の分類および表示に関する世界調和システム）※2」に準じた表示方法への切り替えについては、2006年度に該当商品の変更を完了しました。

なお、フッ酸は皮膚に触れただけでも危険なため、表示による注意だけでなく、お客様向けに年1～2回、取り扱いに関する講習会を実施し、注意を喚起しています。

※1 MSDS：お客様に商品を出荷する時に提示する、安全な使用・取り扱いをするための情報を記載したシート。
※2 GHS：世界的に統一されたルールに従って、化学品を危険有害性の種類と程度により分類し、その情報がひと目でわかるよう、ラベルで表示したり、安全データシートを提供したりするシステムのこと。2003年に国連勧告として公表されており、2008年中（アジア太平洋諸国は2006年中）を目標に、国際的に導入を進めている。

購入先と安全性・品質向上のための フォーラムや技術検討会を実施

化学事業部では、購入先と連携して品質向上を図るために、年1回「品質フォーラム」を開催し、当社の方針をご説明するとともに、各購入先企業の品質向上活動を発表していただき、情

報共有に努めています。また、購入先と当社の技術陣が協力して品質課題の解決を図る「技術検討会」も開催しています。重要な商品の購入先には、品質監査を繰り返して実施しています。

さらに商品の安全性を確保するために、購入先に商品のMSDSの提出を義務付け、確実に管理しています。

サプライヤとの品質フォーラム

サービス品質の向上

サービスエンジニア教育を実施

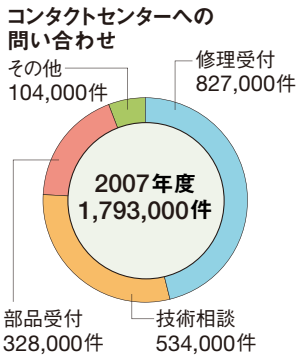
ダイキングループの空調機の保守や修理を担当しているサービス本部は、品質マネジメントシステムISO9001の認証を取得しこれを運用しています。ISO9001はビル空調設備のメンテナンスを業務とする子会社ダイキンファシリティーズ株式会社にも適用し、両社一体となってお客様満足の向上に取り組んでいます。

マネジメントシステムを活用し、高い品質を実現するためにはサービスエンジニア個々人の技術力が重要です。2006年度以降、全サービスエンジニアを対象とした講習会や技能試験を実施し、技術力確保とレベルアップを図っています。

お客様総合窓口「ダイキンコンタクトセンター」に寄せられた情報を活用

国内のお客様からの修理依頼・技術相談・購入情報など全てのご相談は、総合窓口である「ダイキンコンタクトセンター」が24時間365日体制で受け付けています。ダイキングループではこれらのご相談に満足いただける応対をすることはもとより、情報を製品・サービスの改善に活かすことで、さらに大きなお客様満足の実現を目指しています。

そのために、年間53万件にのぼるお客様からの技術相談から、品質問題を明らかにする仕組みづくりを進めています。コンタクトセンターに寄せられた品質に関する情報を、各関連部門へ伝え、連携して改善を進めています。



顧客満足度の向上を目指し 空調・化学事業部で顧客アンケートを実施

空調営業本部では、お客様のニーズ・満足度を把握するために、製品にアンケートを同梱しているほか、ホームページの愛用者アンケートで製品に対するご意見を収集しています。

化学事業部では、年1回、お客様にアンケートにご回答いただき、頂戴したご意見を営業企画部が分析したうえで対象部門が対策を講じています。お客様からのご意見やご要望はデータベースに蓄積し、対応状況とお客様からの評価をモニタリングすることで、お客様満足度の向上に取り組んでいます。

TOPICS

お客様の声から新たな商品が生まれました

エコキュートの取扱説明書をわかりやすく改良

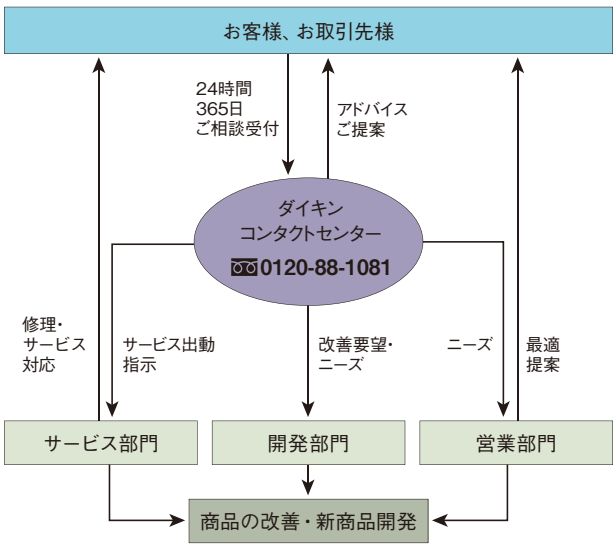
エコキュートの取り扱いについて、問い合わせ件数の多い項目を分析し、技術専門用語をお客様が使う言葉に変更したり、誤解を招きやすい箇所に図解を添えるなど、わかりやすく改良しました。

ビル用マルチエアコンの温度モニター位置を改良

従来、吸い込み口部温度のみをモニターして温度調節していました。お客様の要望によって、室温モニター部を「吸い込み口部」「リモコン部」いずれかを選択できるように改良しました。

リモコンでの選択が可能に

ダイキンコンタクトセンターに集まるお客様の声を活用



一人ひとりの成長の総和がグループ発展の基盤

世界各地で、一人ひとりの向上心を応援しています

**ダイキンは、人のもつ可能性は無限であり、そうした一人ひとりの成長が企業の成長につながると考えています。
自ら向上しようと努力する従業員を支援し、高い技能と意欲とをもって仕事に取り組むことのできる職場づくりを世界各地で進めています。**

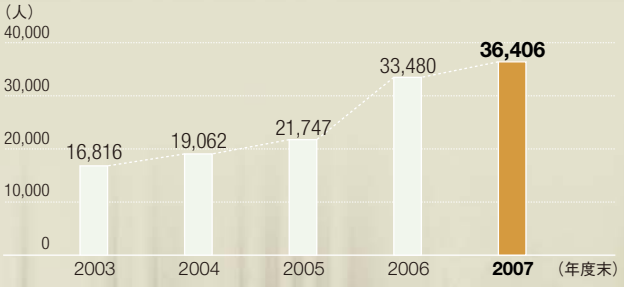
多様な人材の能力を引き出す 人材育成と評価システムの導入

ダイキングループは、全世界の生産・販売拠点で約36,400人（2008年3月現在）の従業員を擁し、そのうち海外で働く従業員は約25,600人の、グローバル企業です。国籍や在籍会社を問わず、従業員一人ひとりの成長の総和がダイキングループの発展の基盤であるという考え方を企業理念のひとつとして掲げています。会社は個人に能力発揮の機会を与え、個人は会社の期待に応え、もてる力を最大限に発揮して活躍。会社はその結果に対して、公正な評価を与え、そのことが一個人の意欲を高める――こうして個人と会社がともに成長することでより良い製品を生みだし顧客と社会に貢献していきたいと考えています。また、こうした理念に基づいて自発的に行動できる人材を育成し、評価するシステムの整備を進めています。

人材育成に関しては、一人ひとりが高い目標と意欲、誇りをもって仕事に打ち込めるよう、そのベースとなる知識や技術の習得を多方面からサポート。さらに、世界各地域の従業員の多様な価値観と各自のモチベーションを尊重しながら、働き続けたいと思ってもらえる意欲の醸成に努めています。

従業員への評価システムに関しては、2000年度に「部門別目標管理制度」を導入し、個々人、グループなどの仕事の到達点を明瞭に把握し、仕事を進め、その結果を人事評価にも反映させる仕組みとしています。これまで以上に“機会の平等”と“結果の公平”の処遇を徹底し、公正で納得性のある処遇を実現するために、世界中の全拠点で共有すべき「成果主義の考え方」などについて今年度中に基本方針の策定を目指しています。

グループ全体の従業員数の推移



現場に必要な知識・技能を伝授し、意欲を高める

より良い製品とサービスを生み出し、お客様に提供し続けるために、ダイキングループは教育プログラムを充実させ、各地域の技能者のレベルアップ・質的向上に力を注いでいます。

その一環として、“モノつくり”の理念・技能伝承を狙った「ダイキン技能オリンピックグローバル大会（オリンピック）」を開催し、技能者のモチベーションを高めています。このオリンピックには前哨戦となるプレオリンピックもあり、グローバルNo.1の技能者を選出するだけでなく、マイスター（ダイキンが認定する卓越技能者。熟練技能を次世代に伝承する役割を担う）による知識・技能講習も同時に行い、製造力・現場力の源泉である中堅技能者や技能指導者などの次世代の技能者育成にもつなげています。

in Thailand

工場内での能力開発が社会からの高い評価を獲得

平均年齢33歳と若い従業員が多く、雇用も増えて活気溢れるダイキンタイランド社。1991年の操業当時からトレーニングセンターを開設し、従業員の継続的な能力開発に注力しています。

このセンターでは、派遣会社から来ている従業員も含めて、安全や品質管理、生産性、環境、語学、溶接技術など、約100コースの多彩なカリキュラムの中から必要に応じたトレーニングを受けることができます。受講者からは、「基本知識や技術の習得ができ、モチベーションアップにつながる」と好評を得ています。実際に現場では、生産性の向上や品質の安定、安全意識の高まりなどの成果が現れています。また今後は、トレーナーや監督職などの上位層向けのプログラムを強化し、マネジメント力の向上を図っていきます。

こうした取り組みは“人を育てるダイキン”の研修制度として、TGI（タイ・ジャーマニー・インスティチュート）などの教育機関から高く評価されており、他社からの見学依頼も多く、注目を集めています。

トレーニングセンター

トレーニングの様子

in Japan

「ダイキン技能プレオリンピック グローバル大会」を開催

2007年10月、中国、チェコ、アメリカをはじめとする世界7カ国の18拠点から予選を通過した113名が会場に集合。5日間の日程で、第2回めとなるダイキン技能プレオリンピックグローバル大会が開催されました。大会では、日頃の生産現場での成果を発揮すべく、金型仕上げや板金加工、アーク溶接など6つの競技種目で順位を競いました。栄えある「優秀技能者」を目指して、激しく競争し合い、大きな盛り上がりを見せました。

大会をさらに有意義なものにするために、大会前日に講習会を開き、PDS生産方式※や品質の考え方を学ぶとともに、マイスターとして認定されている卓越技能者の実演指導を間近で体験。直接指導を受けることで参加者の向上心を呼び起こし、理論習得と高い技能に触れる、またとない機会となっています。ダイキンは、こうしたプログラムを通して技能者一人ひとりに“モノつくり”の高度な卓越技能を伝承し、それぞれの拠点に波及させていきたいと考えています。

※ PDS生産方式（Production of DAIKIN System）：多機種を需要の変動に応じて効率的・フレキシブルに生産し、徹底した無駄の排除によって原価低減を図るダイキン独自の生産方式。

ダイキン技能プレオリンピックグローバル大会

OYLマニュファクチャリング社
モハマド・カマル アリフィン・ハッサン

OYLグループから初めて参加する私と同僚のために、ダイキンからマイスターに来てもらい3ヵ月間指導を受けました。日本での大会本番はとても緊張しましたが、他の出場者の仕事ぶりを見て感動しました。3位になれてとても光栄です。一緒に参加した2名と話し合い協力しながら技術を磨いたことが、良い結果につながったと思います。

また、グローバルかつ急ピッチに事業が拡大しているダイキンでは、世界各地のセールス部門でも、顧客のニーズを把握し、質の高い提案・サービスを実行できる人材の育成が急務となっています。そこで、各地域でさまざまな研修制度を導入。欧州では従業員や外部有識者を講師にセールスや製品技術のスキルアップを図る「ダイキンアカデミー」や、将来の事業の担い手となる学生を対象とした人材育成システム「ダイキン・セールス・アカデミー」を開講。中国では先輩が後輩にノウハウを伝授する教育体系を構築し、レベルアップを図っています。

ダイキングループは、世界各地の従業員一人ひとりの向上心を応援し、知識・技術を養い、各拠点で一層の活躍ができるようバックアップしていきます。

世界各地で、一人ひとりの向上心を応援しています

先輩から後輩へノウハウを伝授する体制を整える

質の高い提案営業に不可欠なセールスエンジニアの育成に力を注いでいます。育成にあたっては、OJTを基本に、経験年数やスキルに応じた段階教育を実施。提案折衝力やマネジメント力も身につけていきます。

さらに、人に教えることによって自分も成長していくというダイキン流の考え方にもとづいて、入社1年めには商品や空調技術の基礎を先輩から学んでいきますが、2年め以降は自分が講師となって後輩に指導していく体制としています。先輩と後輩がじっくり対話できるよう毎週一度ミーティングの機会を設けるなど、お互いの意欲を高め合い、ともに成長できる体制を整えています。

大金(中国)投資有限公司
技術部
杜　鵬飛
(08年入社)

今、主力商品について、『ダイキンVRVシステム設計ハンドブック』を活用して学んでいますが、実はこのテキスト、先輩のセールスエンジニアが作成したもの。先輩のノウハウが詰まったこのテキストで学び、それをまた後輩に継承していきたいと思っています。

in China

in Austria

学生対象の職業教育で、将来、中欧で活躍する人材を支援

EU加盟国間は就労ビザ取得の必要が無いことや賃金差などの社会的背景が原因で、中欧(オーストリア、チェコ、ハンガリーなど)では、他国、特に西欧への人材流出が深刻な問題となっています。こうした状況の中、ダイキンセントラルヨーロッパは、将来中欧で活躍する優秀な人材の確保を目的に、学生を対象とした2年間の教育プログラム「ダイキン・セールス・アカデミー」を実施しています。研修生は各国の大学に通いながら、近隣の販売拠点に出向いてOJT研修を受け、月に一度、ウィーンの本社で、セールスのノウハウや製品知識、技術などを学びます。

スキルを身につけた研修生が将来、中欧で活躍できるような雇用体制づくりを進めることで、現地社会から求められている人材の育成と確保にも貢献したいと考えています。

中欧諸国から集まった第一期生たち

人材 従業員が能力を発揮するために

**ダイキングループは、企業の競争力の源泉は「人」であると考え、「人を基軸に置いた経営」を貫いています。
従業員一人ひとりが個性や能力を発揮し、誇りと喜びを持って働ける職場作りに取り組んでいます。**

従業員の能力向上

戦略経営計画に基づき グローバルに活躍できる人材を育成

ダイキングループは、「人は仕事の経験を通じて成長する」という考えのもとOJTを中心に従業員の能力開発に努めています。また、OJTを補完するものとして、新任基幹職研修や部長職を対象にした研修や、海外拠点幹部の育成を図る「ダイキンビジネススクール」など、さまざまなOFF-JTも実施しています。

2006年度に策定した戦略経営計画「FUSION10」では、特にグローバルに活躍できる人材育成を目指して、ダイキン工業の人材育成テーマを設定。2007年度は、若手人材の育成強化のため、海外拠点実施研修生の数を前年度までの2倍の20名に拡大しました。

2008年度も、このテーマに基づき、中堅現地社員を対象にした日本との国際人事交流や、若手現地社員を対象にした海外拠点研修を実施することにしています。

FUSION10の人材育成テーマ

1. グローバルグループで必要となる質的人材の明確化と確保・育成策の立案・実行
2. 経営幹部塾・ダイキンビジネススクール（D-BS）のさらなる充実と発展
3. グローバル人材の計画的育成
4. 語学力の強化策の実行

知的財産の創造促進

詳細WEB

知的創造活動を活性化させる2つの制度

ダイキン工業は、従業員の発明意欲を高め、知的創造活動の活性化を図る2つの制度を設けています。

ひとつは、従業員の職務に属する発明に対して出願補償金や実績補償金を支払う「職務発明制度」。2007年度は出願補償1,517件、実績補償368件でした。

もうひとつは、会社の業績に貢献する優れた有効特許を発明した従業員に適切な報奨を行う「有効特許報奨制度」です。2007年度は、97件の報奨実績がありました。

これらの制度が定着し、年々、特許や報奨に関して従業員の関心が高まってきていると評価しています。今後は、特許の量と質の向上や、幅広い分野の技術者が発明意欲を高めていける仕掛けづくりが課題です。

多様性のある職場づくり

多様な人材の採用・活用のための制度を充実

ダイキングループは、多様な人材が互いの価値観の違いを認め合い、切磋琢磨して組織力を高め、大きな目標に挑戦していくことが、企業の力になると考えています。この考えに基づいた雇用を進めることで、グループを構成する従業員は年々多様性を増しており、外国籍の従業員や女性の比率も拡大しています。

多様な人材の採用にともない、柔軟な勤務形態や勤務時間がとれるよう、ダイキン工業では、1991年から「フレックスタイム制」を導入。2001年からは研究開発業務に加え、事業運営の企画・立案・調査などの業務についても「裁量労働」を導入しています。また、1991年からは、再雇用制度の導入などで、ベテラン層の雇用と活用を推進しています。

人員構成（ダイキン工業の値、2008年3月末現在）　（人）

	従業員数	平均勤続年数	基幹職人数	役員人数	外国人	再雇用者数
男性	6,360	19	969	41	28	421
女性	816	12	12	1	12	9
計	7,176	18	981	42	40	430

一人ひとりの意欲に応え成果に報いる 「機会の平等」「結果の公平」を追求

ダイキン工業の人事・処遇制度は、成長への意欲を持つ人に活躍の場を提供し、チャンスを活かして成果を挙げた人に報いる「機会の平等」と「結果の公平」を追求しています。

2001年度からは、年齢給・勤続給といった一律的な賃金項目や「定期昇給＋ベースアップ」方式を廃止。年齢や勤続年数を問わず、個々人の成し遂げた成果に一層報いる処遇制度に転換しました。

人事評価にあたっては、能力の成長を重視する「能力評価」に、「結果」「挑戦」「成長」の3つの観点から「成果評価」を付加。直属の上司だけでなく、複数の基幹職が協議して評価を決定することで公平性を高めています。また、結果に至るプロセスや組織全体への貢献度も考慮し、多面的に評価をしています。

同様の処遇制度は、2002年から国内関係会社にも展開しています。今後は、成果主義の考え方と報酬への反映方法についてグローバル統一のガイドラインを策定し、グループ全体で公平で納得性のある処遇制度の実現を目指します。

従業員が能力を発揮するために

本人の意向や希望をできる限り配慮する配属の仕組み

ダイキン工業では、従業員の配属にあたって本人と十分にコミュニケーションを図ったうえで、可能な限りその意向や希望に沿うように配慮しています。

毎年、従業員に提出を求めている自己の業務記録表に「フリーライティング」の欄を設け、健康状況や家庭事情、希望などを記入できるようにしています。異動を検討する際は、記載内容もふまえて勤務地や配属部署を考慮し、特殊事情による勤務地希望などには、できる限り希望を反映させています。

今後も、従業員が自らの夢や目標と会社の目標を重ね合わせ、働きがいを感じられる職場を目指していきます。

女性の管理職登用者が着実に増加

ダイキン工業は、男女に関係なく従業員一人ひとりが持てる能力を最大限に発揮できる企業を目指し、男女が同一条件で働ける環境を整えてきました。その結果、女性従業員の比率は年々増加しています。

女性の基幹職（管理職）への登用も計画的に進め、2001年度の2名から2007年度は12名となりました。

今後は、自己啓発の場の拡大や幹部候補生としてのキャリア採用の実施など、意欲と能力のある女性が活躍できるような施策を進めていきます。

他社と合同開催の「ウーマンズ・ネットワーキング・フォーラム」

国内関係会社でも再雇用制度を導入しベテラン層を活用

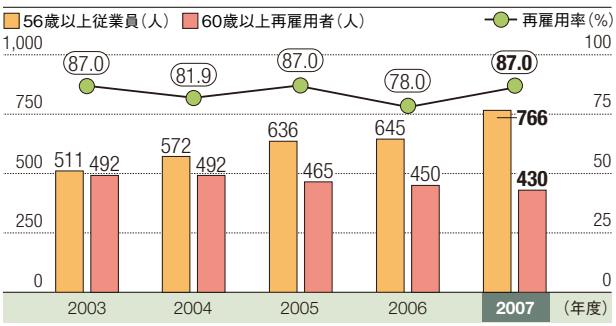
ダイキン工業では、2001年に希望者全員を65歳まで再雇用する制度を世に先駆けて実施し、60歳の定年後もキャリアを活かせる場を提供しています。制度導入以来、再雇用者数は400人を超え、2007年度も希望者全員を再雇用しました。

2006年度からは、高齢者雇用安定法の改正に対応し、国内関係会社でも65歳までの再雇用制度を導入しています。

今後、少子高齢化が進む中でベテラン層を活用する必要性はさらに高まると認識しています。ベテラン層一人ひとりの意向や専門性を十分に把握し、役割を明確にするため、上司との対話充実などの施策を実施していく方針です。

後進の育成はベテラン層の重要な役目

ベテラン層再雇用率の推移



グループ全体で障害者雇用の拡大を促進

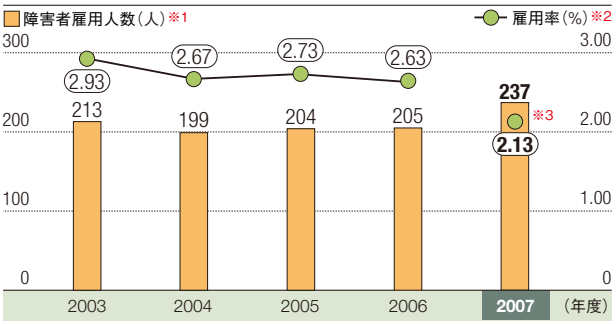
ダイキングループでは、生産活動を通じて障害者が自ら成長し、社会に貢献する役割を果たす人に育ってほしいという考えのもと、障害者の雇用を進めています。

ダイキン工業は、1993年に大阪府、摂津市と共同出資して、特例子会社「（株）ダイキンサンライズ摂津」を設立。障害者自らが主体となって事業を進め、1995年以降、黒字経営を続けています。2008年3月現在58名の障害者が在籍し、健常者と同様に成果をあげています。従来の機械部品の加工・組立や化学品の製造などから、文書作成やCAD製図などにも業務を拡大し、雇用数100名への規模拡張を目指しています。

この成功をふまえ、中国・上海の大金空調でも障害者雇用を進めています。2008年3月末現在、53名の障害者が生産ラインで業務に従事し、障害者雇用率は6.5%にのぼっています。雇用を推進する同社の取り組みが上海市から高く評価され、日系企業として初の表彰を受けました。

大金空調（上海）の障害者専用ライン

障害者雇用人数の推移



※1 法定により重度障害者1人につき、2人として計上
※2 雇用率＝障害者雇用数÷常用雇用労働者数
※3 2006年度までダイキン工業単独、2007年度から国内グループ全体での障害者雇用率

労働安全衛生

従業員が安心して働ける「災害ゼロ」の職場環境を維持するために

ダイキン工業は、従業員が安全に働け、工場周辺の皆様にも安心していただける「災害ゼロ」の職場の維持を目指し、安全対策に取り組んでいます。

2007年度は、昨年度に続き、「部門トップ自ら職場に入り、安全活動の推進に強いリーダーシップを発揮する」「全員参加で職場のリスク低減活動を実践する」「設備のリスク評価の実行と予防保全・予知保全を徹底する」「安全確保の取り組みを職場の風土に仕上げる」の4つを方針として、会社と労働組合が一体になって労働安全衛生に取り組みました。さらに事業所ごとに、労働安全衛生に関する各種教育や訓練も実施しました。

従業員の心身両面の健康のために メンタルヘルスケアを各事業所で実施

ダイキン工業は、従業員の心身両面の健康維持に取り組んでいます。メンタルヘルスケアについては、各事業所で厚生労働省の指針に従い具体的なケアを計画、実施しています。

滋賀製作所では年1回、産業医科大学の協力のもとメンタルヘルスアンケートを実施し、個人と組織の状態と経年変化を把握。分析結果を本人と所属長に報告しています。個人への報告は、本人の“気づき”を促すことが、所属長への報告は、職場の問題点を把握させることが狙いです。課題の多い職場があれば、産業医が中心となって指導します。

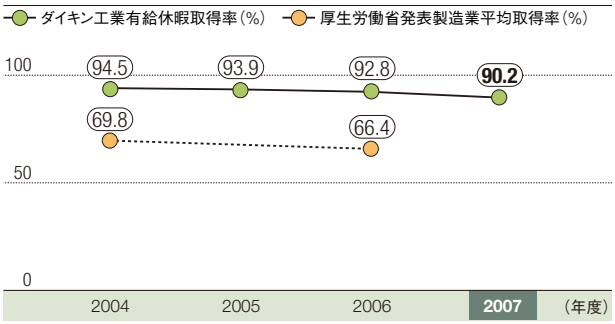
また、人事異動後や採用3ヵ月後には、産業医による面談を実施しています。

全社をあげて長時間労働排除を徹底

ダイキン工業は、2001年に「時短アクションプログラム」を策定し、労使で労働時間の短縮に取り組んでいます。しかしながら、総労働時間が増加傾向にあるため、2003年度から週1回の定時退社日の設定・実行や、休日出勤の禁止などを実施しています。また、有給休暇の取得率は、全国平均が60%台なのに対して6年連続で90%を超えています。

今後も長時間労働排除の取り組みを継続するとともに、不払い残業を起こさないよう管理の徹底に努めます。

有給休暇取得率の推移



ワーク・ライフ・バランス

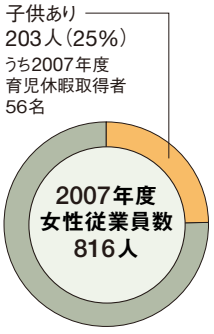
次世代育成支援対策推進法の認定企業として 仕事と育児が両立できる環境整備を促進

ダイキン工業では、従業員が仕事と育児を両立させて働き続けられる環境づくりを目指しています。2005年度からは「次世代育成支援対策推進法」に基づく第一次行動計画を推進し、2007年3月までに目標を達成して「認定」を受けました。

第一次計画では、育児休暇対象者とその上司に対する制度説明・対話の場の設定やイントラネット上の上司向け情報提供ページの充実などを実施しました。

2007年6月には第二次計画として「育児フレックス勤務」の適用期間を現行の小学1年生から小学校卒業まで延長するとともに、育児サービスの費用を補助する制度を新設。さらに男性従業員の育児休暇取得推進に向けて、制度を改訂しました。

数字で見る 仕事と家庭の両立



第二次行動計画の内容

「育児フレックス勤務」適用期間の延長
⇒柔軟な勤務時間を許可する期間を、現行の「就学前まで」から、「小学校卒業まで」に大幅延長

「育児支援カフェテリアプラン」新設
⇒残業・出張時や子供病気時などに利用できる育児サービスの選択肢を提示し、サービスを利用した一家庭につき年20万円までを補助

地域に根ざし、社会に役立つ企業を目指して

良き地球市民として、ダイキン独自の社会貢献を考えていきます

グローバルな事業を展開しているダイキングループは、それぞれの地域に根ざした企業を目指して、従業員が主体となって、各地域に役立つ社会貢献活動を考え、実践しています。

in Thailand

インターンシップ学生を受け入れ

ダイキンコンプレッサーインダストリーズ社では、タイ全土から学生を受け入れ、生産ラインでの環境活動や品質管理に関して知識を深める場を提供しています。2007年度は、400人以上の学生が同社を来訪しました。

また、就業機会の少ないタイ東北部の高等技術専門学校と長期インターンシッププログラム契約を結び、機械エンジニアを目指す学生57名の10ヵ月間にわたる技術習得に協力しました。こうした活動を通じて、学生の職業訓練を応援したいと考えています。

学生たちへの職業訓練

地域コミュニティーへの寄付活動

地域の活性化を目指し、また交流を深めることを目的として、「こどもの日」イベントの活動支援費や恵まれない地域の学校に机とイスを寄付。「赤十字チャリティーフェア」に空気清浄機を提供しました。

子供のゴルファー育成会にも協賛

ダイキンサンライズ摂津では、障害を持った従業員が活躍する職場を提供
（⇨詳細はP47）

国立国際美術館（大阪）

in Japan

ゴルフ大会や募金で、沖縄活性化を支援

1988年から日本女子プロゴルフトーナメント「ダイキンオーキッドレディスゴルフトーナメント」を開催し、スポーツ振興を通じて沖縄の活性化や地元との経済交流を図っています。

大会に合わせて「オーキッドバウンティ募金」を募り、沖縄の芸術・文化・教育・スポーツなどの振興を図る団体へ継続的に寄付を行っています。

沖縄の芸術文化・スポーツ・教育を支援するオーキッドバウンティ

文化・芸術の振興を図る「美術振興財団」

当社発祥の地、大阪の文化・芸術の振興を図り、大阪の発展に寄与したいとの思いから、創業70年の1995年に、「ダイキン工業現代美術振興財団」を設立。

国内外の現代美術を展示する国立国際美術館（大阪市）の展覧会や講演会などの事業を幅広く支援しています。

美術と音楽の融合 ミュージアムコンサート

詳細WEB

- スポーツ振興への貢献
- 芸術・文化振興への貢献
- 地域社会との交流
- 企業市民としての活動
- 中国での社会貢献
- 学術・研究活動

各地域で求められることに対して従業員が主体的に取り組んでいきます

ダイキングループは、グループ経営理念において、「地域に対して、私たちにしかできない貢献」をすることを目標に掲げています。

企業として、事業拡大を通じ、地域の産業・経済の発展に貢献することは、最も重要です。そのうえで、事業を展開する各地域のニーズや課題を敏感に捉え、それらを解決に導く貢献を実践していくことも重要な社会的責任であると考えています。

これまで、世界各地の拠点で従業員が手作りの社会貢献活動を実施してきました。例えば、大勢の地域住民の方にご参加いただいている盆踊り大会は、日本で30年以上前に始まり、今や米国・中国・欧州の拠点でも開催しています。これからも「地球環境」「人材育成」「芸術・文化」への貢献を軸に、グループ全体で計画的に社会貢献活動に取り組んでいきます。従業員が主体となって、それぞれの地域で何が求められているかを考え実践することで、良き地球市民として、一層愛され、親しまれるグループを目指します。

in China

手作りの「こども環境セミナー」を実施

大金中国は、2005年度から、地域の小学生を対象に、従業員手作りの「こども環境セミナー」を開催しています。子どもたちに環境保全の大切さを理解してもらい、日常でのエコ活動の輪を広げていく試みです。

セミナー活動は、北京や上海、広州の拠点で、2007年度までに計19回開催し、1,430人が参加しました。

小学生を招いてセミナー（広州）

講演会やコンサートで、日中文化交流を促進

中国が目指す「経済発展と社会調和の両立」に貢献することを目指して、日中の芸術・文化交流にも力を入れています。

2007年度は、上海でファッションデザイナー、コシノヒロコさんの講演会を開催。当社のお客様や地元設計士など150人が参加しました。また、上海交響楽団によるコンサートを開催し、1,000人以上が来場しました。

大学への奨学金寄付に感謝されて

大金中国主催の「四季大金コンサート」

in Belgium

地域の一員として青少年活動などを支援

ヨーロッパの生産・販売中心拠点、ダイキンヨーロッパ社（ベルギー）では、積極的に地域との交流を深めています。

2006年度には従業員の企画・運営による盆踊り大会を開催。2007年度は地域主催の青少年活動やバーベキュー大会にスポンサーとして参加しました。

従業員手づくりの盆踊り大会

Global

ノーベル平和賞受賞「IPCC」報告書作成に貢献

2007年、地球温暖化防止へ取り組みが評価され、国連の「気候変動に関する政府間パネル（IPCC）」が、米国のゴア前副大統領とともにノーベル平和賞を受賞しました。

IPCCは世界中の有識者の英知を結集し、最終報告書を国連に提出しています。その作成において、ダイキンの社員2名が、温暖化防止とオゾン層保護を両立できる冷媒の指針作成に参画。また、各国の温暖化ガス排出量を算出するIPCCのガイドライン作成においても、社員1名が参画しました。ダイキン工業で蓄積した知見によってノーベル平和賞受賞に貢献したことで、IPCCから感謝状が贈られました。

IPCCからの感謝状

第三者意見

「CSR報告書2008」とダイキングループのCSRの取り組みに対して、第三者としてのご意見をいただきました。

ジャパン・フォー・サステナビリティ共同代表
多田 博之

〈プロフィール〉
ジャパン・フォー・サステナビリティ共同代表。会社員。
国連グローバルコンパクト ジャパンネットワーク運営委員会委員長。
法政大学客員教授。
大阪大学サステナビリティサイエンス機構特任准教授。
環境CSRに関する講演・論文多数。

ダイキンCSR報告書は世界の空調機器とフッ素化学のトップメーカーの責任から「地球温暖化防止」を中心とした記述になっているのは当然のことと思われます。

報告も国内にとどまらずグローバルにさまざまな地域の活動が報告されているのはすばらしいことですが、P23から24にかけては将来的にはぜひ全世界を対象範囲に入れていただきたいと思います。とくに製品使用時の環境負荷データはダイキンにとっては重要です。

P25に2010年度目標が示されていますが、ここでのダイキンエコプロダクツの記載は、その重要性に鑑み、今少し踏み込んでいただきたいと感じました。

P9から10で示されたステークホルダーとの関係は明白です。ただひとつ地球環境は他のステークホルダーとは関係性を異にしますが、地球の代弁者からでも、この声を積極的に聞く場を設けてほしいと考えます。

CSR全般に関して言うならば、全体像がより明らかになり、環境問題と他の要素がより有機的なつながりを持って示されることを望みます。

今後ダイキンがさらにグローバルにビジネスを展開していくにあたっては、冒頭井上会長のトップコメントでも言及されているように、とりわけ海外における暖房の省エネ効率の向上が大きな鍵を握ります。その意味で、特集1は読み応えがありましたし、第1の特集に組むに値する喫緊の課題と思います。この分野でダイキンの技術開発がさらに進み、ダイキン製品のシェアが増すことで、世界の温暖化防止に寄与することを心から期待しています。

全体で50数ページの本報告書は、情報の網羅性、カバーしている地域性、多面性の観点から、たいへん読み応えがありました。反面、特集での記事の起伏はあったものの、全般にもうすこしメリハリがあってもいいように率直に感じました。たとえばダイキンがこうしたさまざまな努力を重ねた先に、どのような持続可能な社会を見据えているのか、世界のリーディングカンパニーとしてのビジョンなど、今後示されてはいかがでしょうか。

そうした将来像がうかがえると、P49から50に示された社会貢献活動の本質的な意義もより明確になるかと思われます。世界に類のないオンリーワン企業として、今後の活躍におおいに期待しています。

社会からの評価

2007年度に、ダイキングループが受賞した実績と評価された実績を紹介します。

CSR全般

「Global100（世界で最も持続可能な100社）」に選出（2008年1月）

事業活動への評価

イギリス 国際グリーンアップル賞
「環境ベスト・プラクティス部門」英国金賞
［UKリサイクルサービス］（2007年11月）

SRIインデックス・ファンド

ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス
（2007年度まで6年連続で選定）

製品への評価

平成19年度省エネ大賞［ホッとエコビルマル、エコキュート］（2008年1月）

日本包装技術協会ジャパンスター賞、世界包装機構ワールドスター賞
［エコキュート新型包装］（2007年11月）

ジャパンスター賞

ワールドスター賞

イタリア
EcoHitech Award 2007
「環境に優しい製品部門」
特別賞［うるるとさらら］
（2007年10月）

イタリア 空調設備設計専門誌
Construire Impianti誌主催
HVAC&R技術革新賞
「もっとも環境に優しい製品賞」
［UXシリーズ］（2007年12月）

スペイン NAN Arquitecturay
Construccion賞
空調分野で
最優秀プロダクト賞
［UX1シリーズ］
（2007年11月）

WEB 掲載情報

パフォーマンス報告について誌面の都合で冊子に掲載できなかった詳しい情報については、WEBに掲載しています。

CSR・環境への取り組み　WEBサイトをご覧ください
http://www.daikin.co.jp/csr/index.html

WEB掲載情報一覧

http://www.daikin.co.jp/csr/report/web_index.html

冊子版ページ	内容	WEBのみの掲載情報
P23–24	事業活動における環境テーマと負荷の全体像	—
P25–26	中期戦略経営計画（FUSION10）における環境テーマ	—
P27–28	環境マネジメントシステム	統合EMS構築のあゆみ
		ISO14001認証取得状況
		グローバル環境会議の開催
		環境基準の監視
		土壌地下水汚染への対応
		生産事業所サイトデータ
		環境会計
P29–31	地球温暖化防止〜生産・輸送・販売〜	フルオロカーボン排出量詳細データ
		空調機生産工程での冷媒もれ検査
		海外でのモーダルシフトによるCO_2排出量削減
		出荷後のエアコンからの回収
		メンテナンス時の冷媒回収
		業務用エアコンリサイクルシステム
P32–33	製品での環境配慮	消費電力量とCOPの推移グラフ（住宅用／業務用）
		省エネルギーシステムの開発（エアネットサービス／コンビニパック）
		製品アセスメント評価項目の詳細
		製品環境自主基準
		ダイキンエコプロダクトの紹介
		3R&Rリペア事例（リサイクル／リデュース＜製品の小型化・軽量化、包装材使用量の削減＞／リユース／リペア）
P35–36	生産・調達時の環境保全活動	製品に含まれる化学物質の管理
		グリーン購入
		PRTR表
P40–42	お客様に満足していただくために	グローバルなお客様サポート体制の構築
P46–48	従業員が能力を発揮するために	特許出願件数推移
		定期採用者における女性の人数と比率
		ダイキンのベテラン層活用の歩み
		技能伝承
		従業員の健康管理
		労使関係
		従業員の情報共有
P49–50	地域社会と共生して	スポーツ振興への貢献
		芸術・文化振興への貢献
		地域社会との交流
		企業市民としての活動
		中国での社会貢献
		学術・研究活動
	お取引先様への責任	公平な購買プロセス
		下請法の遵守
		取引先様との連携

ダイキン工業株式会社
CSR・地球環境センター
〒530-8323
大阪市北区中崎西二丁目4番12号 梅田センタービル
TEL (06)6374-9304　FAX (06)6373-4380
URL http://www.daikin.co.jp

ひとりひとりに、グリーンハート

ダイキンの環境シンボルマーク

環境保全活動は一人ひとりの小さな行動の積み重ねの総和が大きな成果をあげていくものです。従業員一人ひとりがグリーンハート（=地球を思いやり、環境を大切にする心）を持って行動するという決意を、緑のハート型の地球で表現しました。

子育てサポートしています
2007年認定準備中

ダイキン工業は、次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画の目標達成が認められ、大阪労働局から認定を受けました。

みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%

FSC
ミックス品
FSC認証林及び管理された
森林からの製品グループです
www.fsc.org Cert no. SA-COC-1545
© 1996 Forest Stewardship Council

2008年6月発行